

MANUAL DE TELETRABAJO: MARCO JURÍDICO Y BUENAS PRÁCTICAS

Fundación ChileMujeres, OIT, Subsecretaría Derechos Humanos.
En colaboración con Subsecretaría del Trabajo.

Marzo 2021

Autoras:

Francisca Jünemann y Claudia Wiegand.

Colaboradora: Sofía Kreuzberger.

chilemujeres
fundación

CERALC
Conducta Empresarial Responsable
en América Latina y el Caribe



Colabora:



La producción de este manual ha sido financiada por la Unión Europea a través del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC).

Sus contenidos son responsabilidad exclusiva de sus socios, y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Unión Europea.

MANUAL DE TELETRABAJO: MARCO JURÍDICO Y BUENAS PRÁCTICAS

Primera Edición: Marzo 2021. Edición revisada Abril 2021.

Autoras: Francisca Jünemann, Claudia Wiegand.

Colaboradora: Sofía Kreutzberger.

Edición: Magdalena Pulido

Diseño y diagramación: MITA Diseño

Reservados todos los derechos.

No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright.

MANUAL DE TELETRABAJO: MARCO JURÍDICO Y BUENAS PRÁCTICAS

Fundación ChileMujeres, OIT, Subsecretaría Derechos Humanos.

En colaboración con Subsecretaría del Trabajo.

Marzo 2021

Autoras:

Francisca Jünemann y Claudia Wiegand.

Colaboradora: Sofía Kreuzberger.



Colabora:



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos especialmente la colaboración en la elaboración de este manual a Nicolás Torres de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y a Matías Rodríguez de la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. También al apoyo entregado por el equipo de la Subsecretaría del Trabajo y a Pamela Gana, Intendente de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social y al equipo de la Superintendencia de Seguridad Social.

PRÓLOGO

FABIO BERTRANOU

Director Oficina de Países de la OIT
para el Cono Sur de América Latina



"El año 2020 marcó un antes y un después para el mundo del trabajo. La pandemia por COVID-19 ha dejado un rastro de desempleo y precariedad que ha impactado a todo el mundo y con especial fuerza a nuestra región".

En su última edición, el Panorama Laboral de América Latina y el Caribe (OIT, 2020) dedica una sección especial al teletrabajo, abordando su desarrollo durante la pandemia por COVID-19 y los desafíos para su consolidación. En resumidas cuentas, en el tiempo pre pandemia, el teletrabajo era utilizado de manera parcial o esporádica y en pocos casos era una práctica extendida. Durante la pandemia se confinó a un gran número de trabajadoras y trabajadores en sus casas, lo cual sumado a la masificación de las tecnologías de la información y a la factibilidad de desarrollar un gran número de labores de manera remota, aceleró la adopción del teletrabajo de manera sorprendente.

Sin embargo, el teletrabajo que hemos experimentado durante la pandemia es un teletrabajo atípico. Por una parte, se implementó de manera obligatoria dadas las circunstancias de confinamiento y las medidas sanitarias decretadas por la autoridad, por lo cual, se debió realizar a tiempo completo. Además, se dio en circunstancias en que la mayoría de las escuelas y guarderías se encontraban cerradas, dificultando enormemente el desarrollo de las labores, especialmente de las mujeres trabajadoras, quienes siguen dedicando desproporcionadamente mucho más tiempo a las labores domésticas y de cuidado que sus pares masculinos. Finalmente, su implementación fue tan masiva y repentina, que hubo poco tiempo para la preparación y capacitación, incluyendo la compra de equipos y la adecuación de los espacios de trabajo en los hogares.

A pesar de lo anterior, parecería que el teletrabajo está pasando a ser de manera más definitiva y permanente una forma más extendida para organizar el trabajo. Es por ello que esta modalidad se debe seguir pensando, revisando y estructurando para los tiempos post pandemia, es decir, cuando se haya recuperado la libertad de desplazamiento y los centros educacionales y guarderías estén abiertos y plenamente operativos. De esta forma, el teletrabajo puede representar una oportunidad para ambas partes de la relación laboral, facilitando la conciliación entre el trabajo y la vida familiar y flexibilizando y adaptando el trabajo a las necesidades de las empresas.

Para ello, se debe prestar especial atención a una serie de aspectos que son cruciales para que el teletrabajo sea desarrollado en condiciones que permitan el efectivo ejercicio del trabajo decente: (i) mantener y fomentar el principio de voluntariedad y acuerdo para el desarrollo del teletrabajo, incluyendo el diálogo social, franco y abierto entre los empleadores y los sindicatos; (ii) procurar la organización de las jornadas y garantizar el derecho a la desconexión para que el teletrabajo no implique un aumento no remunerado de las horas de trabajo; (iii) proteger la privacidad e intimidad de las y los trabajadores, de manera que los mecanismos de control de la jornada y el trabajo sean siempre respetuosos de la dignidad de la persona y de la inviolabilidad de las comunicaciones privadas y del hogar.

Asimismo, se debería (iv) fomentar la capacitación en tecnologías de la información para que más trabajadores puedan gozar de los beneficios del teletrabajo, incluyendo la facilitación de los equipos necesarios. En este aspecto, se debe dar especial atención a aquellos trabajadores que no tienen acceso a internet y/o que deben compartir equipos y conexión con otros miembros del hogar que también se encuentren en teletrabajo o por necesidad de estudios. (v) Observar los principios y garantías para resguardar la salud y la seguridad en el trabajo, tanto desde una perspectiva de salud ocupacional y ergonomía como de salud mental; y (vi) que el teletrabajo sea implementado con una perspectiva de género, es decir, que en su implementación en las empresas se preste atención a aquellas circunstancias que puedan implicar una discriminación directa o indirecta hacia las mujeres trabajadoras.

En el marco de la actividad normativa de la OIT no existe un convenio internacional sobre el teletrabajo. Sin embargo, esto no obsta a que el teletrabajo deba desarrollarse con plena observancia de los Principios y Derechos Fundamentales, en especial los referidos a la libertad sindical y la eliminación

de la discriminación en el empleo, mediante un constante diálogo social entre los actores sociales, con especial énfasis en la eliminación de la violencia y el acoso, incluyendo la violencia de género, en línea con el Convenio 190, adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo en 2019.

A la luz de los estándares internacionales de la OIT y la agenda de Trabajo Decente, este Manual de Buenas Prácticas para el Teletrabajo en Chile constituye un muy importante aporte a la discusión e implementación de esta modalidad de trabajo en el país, mediante el análisis de los contenidos de la ley N° 21.220 que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo, de los distintos dictámenes de la Dirección del Trabajo y de la Superintendencia de Seguridad Social y de buenas prácticas comparadas de otras legislaciones.

Quisiera destacar el proceso de elaboración de este manual que incluyó las inquietudes, sugerencias y aportes de los actores sociales, principalmente empleadores y trabajadores que participan del Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, de la Subsecretaría de Derechos Humanos, cuya visión fue fundamental para su elaboración. Es extremadamente relevante contar con una publicación que busca ser una guía de buenas prácticas, que además, ha sido elaborada con los aportes de los mandantes tripartitos de la OIT, lo cual no solo le agrega valor, sino que es una manifestación concreta del diálogo social.

Finalmente, agradecemos la generosa contribución de la Unión Europea, que a través del Proyecto sobre Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe - CERALC - implementado por la OIT, la OCDE y ACNUDH, busca avanzar hacia una manera de hacer empresa, respetuosa de los derechos humanos y de los derechos laborales fundamentales en línea con los instrumentos internacionales sobre la materia.

PRÓLOGO

FRANCISCA JÜNEMANN

Presidenta y Co-fundadora
Fundación ChileMujeres



"No queremos que el teletrabajo sea transitorio por pandemia. Queremos que -idealmente en su modalidad parcial- se mantenga. Porque es una herramienta que permite el ingreso al mercado laboral formal y evita la deserción de personas que no quieren o no pueden estar tantas horas al día, o días del año, fuera de sus casas".

Antes de la pandemia por COVID-19 que golpeó al mundo en los años 2020 y 2021, estábamos en una inercia cultural en el área del trabajo, de la cual no podíamos salir: solo un 1% de las personas trabajaba con alguna modalidad de trabajo a distancia. Esto, a pesar que el 80% quería hacerlo. En ese escenario, calculo que en Chile eran tan solo aproximadamente 80 mil personas quienes de alguna forma teletrabajaban.

Fue entonces que la desgracia de una pandemia remeció las costumbres, forzó a hacer las cosas de manera diferente y en tan solo dos meses ese 1% pasó a ser un 40%. El pequeño puñado de empresas se transformó en un 95% de organizaciones con teletrabajo implementado.

Pero no queremos que sea transitorio. Queremos que el teletrabajo -idealmente en su modalidad parcial- se mantenga. Esto porque, en general, es una herramienta que permite el ingreso al mercado laboral formal y evita la deserción de personas que no quieren o no pueden estar tantas horas al día, o días del año, fuera de sus casas. También porque durante la pandemia el teletrabajo ha permitido que las personas puedan seguir trabajando y cumpliendo sus funciones por medios remotos, evitando así que sus contratos de trabajo sean suspendidos o terminados. Y finalmente, porque después de la pandemia los acuerdos de teletrabajo serán una herramienta de recuperación de productividad de las empresas que han logrado sobrevivir.

Necesitamos que el teletrabajo se desarrolle de la mejor manera posible para que funcione en tiempos de crisis y en períodos de normalidad. Hoy es el momento para formar esta nueva cultura de trabajo, es decir, un conjunto de modos de vida, de costumbres, de conocimientos y de desarrollo de una determinada época.

Nuestros modos de vida están cambiando: el hecho de estar trabajando desde la casa ha llevado a la fusión de las dimensiones personal, familiar y laboral de la persona y esa fusión produce una mayor difusión de los límites. Por otra parte, el trabajo desde el hogar ha permitido conocer que la vida de cada persona es diferente; que hay múltiples realidades por detrás y que, por lo mismo, no es posible que el trabajo presencial con horario de lunes a viernes de 8 horas diarias, sea por lo general, la única forma de trabajar.

Así entonces, en el mundo del trabajo ante la difusión de los límites, nace la necesidad de redefinirlos. Y ante el conocimiento de las distintas realidades y necesidades, es importante tener la conciencia de adaptarse de mejor manera a ellas. Ambos son los elementos constitutivos de la nueva cultura del trabajo.

Si bien la cultura trasciende la ley, la Nueva Ley de Trabajo a Distancia y Teletrabajo aporta con definición de límites y posibilidades de acuerdos, siendo una legislación en la cual como Fundación ChileMujeres tuvimos la oportunidad de aportar, en cumplimiento de nuestra misión, para lograr una mayor adaptabilidad laboral y con ella mejorar las oportunidades de acceso a trabajo de las mujeres de nuestro país.

No desaprovechemos las oportunidades del nuevo marco legal y usemos este tiempo para conversar sobre cómo están las personas, cómo ha sido su experiencia teletrabajando; qué podemos hacer ahora para que estén mejor, cómo trabajamos los límites de respeto y cómo facilitamos las condiciones para crear en los lugares de trabajo virtuales, espacios libres de cualquier atisbo de acoso.

Preguntemos si se han producido situaciones de hostigamiento, si alguien ha sentido que su jefa o jefe o alguna compañera o compañero de trabajo ha traspasado límites en el contexto del teletrabajo. No demos por supuesto que, por no habernos enterado, nada ha pasado.

Conversemos también sobre los medios de control y de seguimiento del teletrabajo; con cuáles se sienten cómodos y con cuáles no, qué necesitan para no sentirse invadidos y qué medios sienten que respetan más la intimidad y la vida privada de cada hogar.

Que esta invitación al diálogo con las personas trabajadoras y con los sindicatos sea para lograr los acuerdos que mejor se adapten a las diferentes necesidades y realidades, dentro del marco que este manual expone. Esto permitirá relaciones de confianza, de eficiencia en las respuestas y en los resultados y de corresponsabilidad en el hogar, aspecto en el que estamos como sociedad bastante en deuda.

Al hacerlo ganan todos: las personas, pues logran condiciones laborales que se adaptan mejor a sus necesidades personales y familiares; las familias con padres y madres presentes y las empresas con mayor compromiso y productividad.

PRÓLOGO

LORENA RECABARREN

Subsecretaria de Derechos Humanos
Ministerio de Justicia y Derechos
Humanos



"La incorporación de un enfoque de derechos humanos en el desarrollo de la actividad de las empresas, que se traduce en una conducta empresarial responsable que pone a la persona en el centro de su operación, es hoy más que nunca un desafío al que estamos llamados con fuerza y urgencia (...)"

Es justo iniciar estas palabras agradeciendo muy especial y sinceramente a Fundación ChileMujeres y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), por hacer partícipe a la Subsecretaría de Derechos Humanos en esta iniciativa que comenzó a gestarse en agosto de 2020, cuando nuestro país enfrentaba uno de los momentos más complejos y duros de la crisis sanitaria generada por la pandemia de COVID-19.

Fue en dicho contexto, en el que la invitación a desarrollar el **Manual de teletrabajo: marco jurídico y buenas prácticas** nos pareció del todo relevante y valiosa hacia el futuro, con la firme convicción de que será un aporte concreto para las empresas en el proceso de adaptación a una modalidad de trabajo para la cual, no solo no estábamos preparados, sino que además sobrevino de manera inesperada y masiva. Por diversas razones, principalmente por sus múltiples beneficios y ventajas, será una realidad que permanecerá y se profundizará en el tiempo y es por ello que necesitamos abordarla desde distintos ámbitos, con especial atención en cómo incorporamos el enfoque basado en derechos humanos, de modo de velar por el respeto y la protección de los derechos de las y los trabajadores.

Ha transcurrido un año desde que en nuestro país se conociera el primer caso de una persona afectada por coronavirus y de que la Organización Mundial de la Salud, considerando los alarmantes niveles de propagación de la enfermedad y su gravedad, caracterizara el COVID-19 como una pandemia. Con ello, se producía un antes y un después en nuestra historia y en la forma de aproximarnos a distintos ámbitos de nuestras vidas y cultura.

La crisis sanitaria ha significado cambios radicales y profundos en distintas dimensiones de la sociedad: nuestras relaciones interpersonales con familiares y amigos, la forma en que nos abastecemos, nos comunicamos, la manera de celebrar fiestas tradicionales, la forma de aprender de los niñas y niños a distancia y, por supuesto, la experiencia laboral. Sin duda, el modo en cómo hemos trabajado desde 2020 es una de las esferas de la vida que mayores cambios, desafíos, dificultades y oportunidades ha experimentado en este nuevo escenario. Tanto así que fue la propia contingencia la que aceleró el debate legislativo que, en marzo del año pasado, aprobó la Ley N°21.220 sobre Trabajo a distancia y Teletrabajo.

Las empresas públicas y privadas, en tanto actores sociales de gran relevancia en el desarrollo y crecimiento del país, se vieron así exigidas a adaptarse rápidamente a esta nueva normativa con el desafío y la responsabilidad de llevar adelante buenas

prácticas acordes con el objetivo fundamental de continuar con el resguardo y protección de los derechos de las y los trabajadores.

Con este espíritu y la genuina voluntad por contribuir al nuevo contexto laboral que se abre con la pandemia, en octubre del año pasado nuestra Subsecretaría suscribió un convenio de colaboración con Fundación ChileMujeres y OIT para la elaboración de este manual, cuyo propósito es guiar y orientar a las empresas en la adopción de mejores prácticas en materia de teletrabajo, con especial enfoque de derechos humanos y género.

La incorporación de un enfoque de derechos humanos en el desarrollo de la actividad de las empresas, que se traduce en una conducta empresarial responsable que pone a la persona en el centro de su operación, es hoy más que nunca un desafío al que estamos llamados con fuerza y urgencia, conscientes de que el respeto y resguardo de los derechos humanos es una tarea que nos convoca a todos los actores sociales.

Es este enfoque el que desde la Subsecretaría de Derechos Humanos estamos impulsando a través del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, política pública que nuestra Subsecretaría coordina desde enero de 2019, cuando fue traspasada desde el Ministerio de Relaciones Exteriores. Ello, en línea con uno de los compromisos del Gobierno del Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, en orden a consolidar una cultura de respeto de los derechos humanos en nuestro país.

Cabe destacar que la primera versión de esta política pública culminó en diciembre del año pasado (PAN 2017-2020) y ya estamos trabajando en su segunda versión (2022-2024), lo que nos permitirá seguir avanzando y proyectando en el tiempo el desafío de incorporar el enfoque de derechos humanos en el mundo de la empresa.

En esta tarea, el apoyo del Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, instancia asesora creada por nuestra Subsecretaría y conformada por distintas organizaciones de la sociedad civil -centrales sindicales, la academia, organizaciones sociales y gremios empresariales-; ha sido fundamental. Tan valioso como su aporte a la elaboración de este manual. Y es que como una forma de hacer más participativa y transversal

su elaboración, en octubre de 2020 convocamos a una sesión especial del Comité donde se recogieron las miradas y aportes de cada uno de estos actores sociales que contribuyeron a enriquecer esta iniciativa.

En tal sentido, quiero agradecer especialmente la voluntad y disposición de las organizaciones miembro del Comité que participaron de esa sesión para colaborar en este proceso: Fundación ChileMujeres, Centro de Derechos Humanos de la Universidad Diego Portales, Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Fundación Enama, Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Central Autónoma de Trabajadores, Unión Nacional de Trabajadores, Asociación de Emprendedores de Chile, Consejo Minero, SOFOFA, Confederación de la Producción y el Comercio, Generadoras Chile y Bolsa de Santiago.

El contexto que se abrió con la pandemia no solo aceleró el proceso de implementación de la modalidad de trabajo a distancia y teletrabajo, sino que también anticipó la necesidad de establecer sus límites y oportunidades, puesto que no cabe duda, que es un modo de trabajo que llegó para quedarse. Este escenario es un desafío y una gran responsabilidad para el Estado y el sector privado, que como Ministerio de Justicia y Derechos Humanos estamos convencidos que será un proceso mucho más exitoso y constructivo, en la medida que podamos incorporar el enfoque basado en derechos humanos en su desarrollo.

Creemos que este manual puede ser un paso y una herramienta importante para seguir construyendo en dirección a ese objetivo y por eso agradecemos la oportunidad de haber participado en su elaboración.

PRÓLOGO

FERNANDO ARAB

Subsecretario del Trabajo



El teletrabajo llegó para quedarse, no hay lugar a dudas. Y también es muy cierto que post pandemia nos mostrará su mejor cara, aquella que lo retrata como un tipo de empleo moderno, inclusivo y sustentable.

Moderno, porque aprovecha y utiliza las nuevas tecnologías al servicio de las personas, para mejorar su calidad de vida, permitiendo con ello que el trabajo se adapte a la vida y no la vida al trabajo.

Inclusivo, porque permite que sectores tradicionalmente más relegados del mundo laboral puedan sumarse a él, tales como jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores o trabajadores y trabajadoras de regiones, apostando fuertemente tanto a la descentralización como a potenciar los talentos en regiones, provincias y comunas a lo largo y ancho de nuestro hermoso país.

Y sustentable, porque es amigable con el medioambiente y la naturaleza, ayudando a descontaminar y descongestionar las ciudades y, en tiempos de COVID-19, a disminuir los traslados y con ello mitigar los contagios.

"(...) se universaliza esta modalidad de empleo permitiendo que millones de trabajadores y trabajadoras de nuestro país puedan acceder a ella, con todas sus ventajas".

La ley de teletrabajo también democratizará una forma de hacer las cosas que hasta antes de ella solo estaba reservada para ciertas personas, segmentos y grupos de trabajadores, principalmente cargos ejecutivos o de mayor jerarquía al interior de las organizaciones. Ahora, se universaliza esta modalidad de empleo permitiendo que millones de trabajadores y trabajadoras de nuestro país puedan acceder a ella, con todas sus ventajas.

Sin embargo, aún debemos seguir aprendiendo. El teletrabajo nos impone diversos desafíos, especialmente, a los liderazgos, pues cambia el paradigma de las relaciones laborales. La confianza, la buena fe, la productividad y la colaboración pasan a cumplir un rol fundamental en este nuevo esquema de relación laboral.

El llamado es entonces a seguir construyendo, entre todos, esta nueva cultura del teletrabajo que, con sus virtudes y defectos, nos ha venido a cambiar la vida, y que, si lo hacemos correctamente, permitirá mejorar nuestra calidad de vida, y así lograr, como ya señalamos, que el trabajo se adapte a la vida y no la vida al trabajo.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	12	IV. MARCO LEGAL DEL TELETRABAJO	42
II. LOS PRIMEROS PASOS DE ESTE MANUAL: ESCUCHANDO EN 360°	14	1. Contexto jurídico	42
1. Principales aspectos positivos del teletrabajo	17	2. ¿Qué es el teletrabajo y el trabajo a distancia?	44
2. Principales obstáculos al teletrabajo	18	3. Definición de límites	46
3. Propuestas de buenas prácticas	20	a. Jornada y derecho a desconexión	46
III. TELETRABAJO EN CIFRAS	22	a. 1) Con jornada	47
1. Cifras generales del teletrabajo en Chile	22	a. 2) Exento de jornada	50
2. Cifras de beneficios del teletrabajo	26	b. Límites a los medios de control y el derecho a desconexión	51
a. El teletrabajo aumenta el equilibrio entre las dimensiones laboral, personal y familiar	26	b. 1) Distribución libre de horario de trabajo	51
b. El teletrabajo aumenta la flexibilidad laboral	27	b. 2) Excluidos del límite de jornada	52
c. El teletrabajo aumenta la productividad	28	c. Vida privada e inviolabilidad del hogar	54
d. El teletrabajo disminuye tiempos de traslado, ausentismo y rotación laboral	29	4. Posibilidades de acuerdos	56
e. El teletrabajo es preferido por trabajadores y empleadores	30	a. Acordar el lugar de trabajo	56
f. El teletrabajo estrecha los vínculos entre padres e hijas e hijos	31	b. Acordar teletrabajo parcial	57
3. Cifras de beneficios del teletrabajo parcial	34	c. Acordar tipo de jornada	58
4. Cifras de buenas prácticas en el teletrabajo	36	d. Acordar cómo distribuir el horario de trabajo	59
5. Cifras de teletrabajo y género	38	5. Derechos de las personas teletrabajadoras y trabajadoras a distancia	60
6. Cifras de teletrabajo y accidentes	40	6. Deberes de las personas teletrabajadoras y trabajadoras a distancia	62
		a. Deber de cuidado y corresponsabilidad de la persona trabajadora	62

b. Deber de completar el instrumento de autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo	63
c. Deber de implementar las medidas preventivas	64
d. Deber de informar en caso de combinar jornadas de trabajo	64
e. Deber de no ejecutar las labores bajo los efectos del alcohol y consumo de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas ilícitas	64
7. Derechos de las empresas	65
a. Derecho a volver unilateralmente a las condiciones originalmente pactadas	65
b. Derecho a solicitar asistencia técnica a los organismos de administración	65
8. Deberes de las empresas	66
a. Deber de respetar los límites de la jornada diaria y semanal	66
b. Deber de respetar los días de descanso semanal, los permisos, los feriados y las vacaciones	66
c. Deber de respetar el derecho a desconexión	66
d. Deber de implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada	67
e. Deber de proporcionar a su costo los equipos, herramientas y materiales de trabajo	68
f. Deber de registrar electrónicamente el pacto de teletrabajo	71
g. Deber de garantizar el acceso a las instalaciones de la empresa	72

h. Deber de informar al trabajador de la existencia o no de sindicatos	73
i. Deber general de protección de la salud y seguridad en el trabajo	73
9. Teletrabajo y accidentes laborales	78
a. Definición de accidente del trabajo	78
b. Cobertura del Seguro N° 16.744	79
10. Contenidos mínimos del contrato de trabajo a distancia y de teletrabajo	80
V. TELETRABAJO Y ACOSO LABORAL	82
a. Respetar las jornadas, la desconexión y los descansos	83
b. Respetar los acuerdos	83
c. Usar medios de control proporcionales y no invasivos	84
d. Proporcionar los equipos y herramientas para poder realizar las funciones exigidas	85
VI. TELETRABAJO Y DERECHOS HUMANOS	86
VII. BUENAS PRÁCTICAS COMPARADAS	88
VIII. CONCLUSIONES	90
ANEXO	94
BIBLIOGRAFÍA	100
NORMATIVA	102

I. INTRODUCCIÓN

Buscando ser un aporte en la construcción de una cultura de teletrabajo que conviva de forma permanente y equilibrada con el trabajo presencial, este **Manual de teletrabajo: marco jurídico y buenas prácticas** se desarrolla en base a propuestas de buenas prácticas y al marco legal vigente en Chile.

El primer paso para la construcción de este instrumento fue hacer preguntas y no dar por sentadas las respuestas. Así, se comenzó escuchando a un grupo de personas que conforman el Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, instancia asesora multiactor, conformada por representantes de diversas organizaciones del ámbito académico, gremial, sindical y relativas a temáticas específicas, con el objeto de recabar sus opiniones, observaciones y sugerencias. El Comité 360 fue creado por la Subsecretaría de Derechos Humanos, luego de que la administración y coordinación de la implementación del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, política pública puesta en marcha en agosto de 2017 y cuya finalidad es colaborar en incorporar un enfoque de derechos humanos en el quehacer diario de las empresas, fuese traspasada desde el Ministerio de Relaciones Exteriores al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Un segundo paso, fue la recopilación y sistematización de datos que permitieran evidenciar y mostrar la realidad de esta forma de trabajo que tuvo su irrupción por la pandemia de COVID-19: cifras generales del teletrabajo, de los beneficios del mismo y de teletrabajar de forma parcial, los efectos positivos de las buenas prácticas en el teletrabajo, la relación entre trabajo y género y finalmente, las cifras de accidentes en el hogar con el objeto de contar con datos concretos para abordar el temor que tienen las empresas sobre el mayor riesgo de accidentabilidad y responsabilidad cuando se trabaja desde la casa.



Luego, el manual desarrolla el marco legal vigente con especial foco en los límites de descansos y de desconexión; de respeto a la vida privada e intimidad de las personas y del hogar y en las posibilidades que entrega para que el trabajo remoto se adapte de la mejor manera posible a las necesidades y realidades de las personas teletrabajadoras.

A su vez, se detallan los derechos y deberes de las y los teletrabajadores o trabajadores a distancia y de las empresas y el marco legal de los accidentes y enfermedades profesionales en teletrabajo.

El quinto capítulo aborda las conductas que podrían constituir acoso laboral en contextos de trabajos remotos, para terminar en el sexto

capítulo con el desarrollo de buenas prácticas a nivel comparado, sin perjuicio que las sugerencias de buenas prácticas acompañan también cada capítulo.

Bienvenidos y bienvenidas a leer y revisar este manual. Esperamos que sea un aporte a sus organizaciones, a las trabajadoras y los trabajadores y al país para construir una cultura de trabajo más humana, basada en el respeto a las personas y en el reconocimiento -en el ámbito laboral- de la riqueza de las diversas realidades que las acompañan y que es posible acoger como nunca antes, gracias al desarrollo tecnológico.

II. LOS PRIMEROS PASOS DE ESTE MANUAL: *Escuchando en 360°*

Dada la relevancia adquirida por el teletrabajo y la necesidad de que esta modalidad se adapte al nuevo contexto generado por la pandemia, Fundación ChileMujeres, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Subsecretaría de Derechos Humanos consideraron necesario, previo a la elaboración del manual, invitar a participar en este proceso a los diversos actores sociales, representados por el Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas de la Subsecretaría de Derechos Humanos. El objetivo fue preguntar, escuchar y conversar en un diálogo que iluminara los principales desafíos para generar un buen instrumento.

El intercambio de ideas y el trabajo en conjunto permitió que sus integrantes aportaran con la experiencia práctica desde sus respectivas áreas, dándole un mayor valor y contenido al **Manual de teletrabajo: marco jurídico y buenas prácticas**.

En el centro se puso, tanto las necesidades de las empresas como las necesidades y derechos de las trabajadoras y los trabajadores, enfocándose en las garantías y protección de los derechos humanos de las personas, para guiar adecuadamente a las empresas en su cometido de cumplir con una conducta empresarial responsable.

PARTICIPARON DE ESTE DIÁLOGO Y ESTRATEGIA DE TRABAJO:

- Duilio de Lapeyra, Consejero Nacional de la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH)
- María Gloria Timmermann, Gerente de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, y María Constanza Sáenz, Gestora de Relaciones Institucionales, Bolsa de Santiago
- Magdalena Castillo, Presidenta, y Hernán Méndez, Encargado de Seguridad Social y Laboral, de la Central Autónoma de Trabajadores (CAT)
- Judith Schönsteiner, Investigadora del Centro de Derechos Humanos Universidad Diego Portales
- Pablo Bobic, Gerente Legal de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC)
- Jaime Figueroa, Vicepresidente del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Joaquín Villarino, Presidente del Consejo Minero
- Juan Ibáñez, Director del Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- Hugo Alcamán, Presidente, y Camila Mardones, Asesora Jurídica, de Fundación ENAMA
- Maite Urmeneta, Coordinadora de Asuntos Comunitarios y Buenas Prácticas, Generadoras de Chile
- Muriel Sciaraffia, Asesora Legal de la Dirección de Políticas Públicas Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Patricia Nazer, Vicepresidenta de la Secretaría de la Mujer y Familia, y Pablo Vilches, Consejero Nacional, de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT)

Como herramienta de trabajo para el comité, Fundación ChileMujeres puso a disposición su “Instrumento ChileMujeres COVID-19”, el que se adecuó y complementó en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo y la Subsecretaría de Derechos Humanos de acuerdo a los fines específicos de esta instancia, generando el “Instrumento manual teletrabajo Comité 360”. Este sirvió de base para el diálogo y para la entrega de información por parte de las organizaciones miembros.

“El teletrabajo significará un cambio cultural que tendrá consecuencias bastante importantes en la sociedad, en la forma en que se enfrentará el concepto tradicional de empresa y de familia. En ese sentido, sería interesante ver la experiencia de otros países para saber qué ha pasado con estos cambios”.

JAIME FIGUEROA

Vicepresidente de la Sociedad Civil (COSOC) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

LA INFORMACIÓN RECABADA ARROJA COMO PRINCIPALES CONCLUSIONES:

“Los trabajadores necesitan un diálogo abierto, franco y sincero con la empresa. En estas iniciativas para enfrentar la pandemia deberían participar también los comités paritarios”.

PABLO VILCHES

Unión Nacional de Trabajadores (UNT)

“Tres condiciones mínimas sobre este tema de las buenas prácticas en el teletrabajo: La primera, aunque está prevista en la ley, es algo fundamental y es el derecho a desconexión. Es muy importante que se respete. Lo segundo es el derecho a la privacidad y protección de datos. Las personas deben tener un derecho mínimo a privacidad en su hogar y también a la protección de datos que uno administra. Y por último, el derecho a no tener que hacerse cargo de los gastos de conexión. Al menos eso no puede traspasarse”.

PABLO BOBIC

Confederación de la Producción y el Comercio (CPC)

1. PRINCIPALES ASPECTOS POSITIVOS DEL TELETRABAJO

Como principales aspectos positivos del teletrabajo, las organizaciones destacan el ahorro en tiempo de desplazamiento, el equilibrio entre las dimensiones familiar y laboral, la mayor flexibilidad, una mayor autonomía, mayor confianza en los equipos de trabajo y más eficiencia en la administración de las jornadas.

Al preguntar sobre buenas prácticas que se han producido en el ejercicio de teletrabajo en tiempo de pandemia, destacan las nuevas dinámicas de equipo con reuniones diarias de coordinación o, al menos una vez a la semana, y una mayor relación con la alta dirección. A pesar del trabajo remoto, surge una relación más transversal y permanente con las personas de las organizaciones, lo que ha reforzado los liderazgos y se ha potenciado y facilitado una comunicación directa entre las personas que, en tiempos de trabajo presencial, no se comunicaban habitualmente.

“Los canales de comunicación entre la empresa y los trabajadores se vuelven más esenciales que nunca, por lo que no se puede perder la relación con sus representantes. Se debe ir más allá de la normativa o de lo legal. Es importante mantener estos canales de comunicación abiertos”.

MAITE URMENETA

Coordinadora de Asuntos Comunitarios y Buenas Prácticas de Generadoras de Chile

TELETRABAJO (+):

- Ahorro en tiempo de desplazamiento.
- Equilibrio dimensiones familiar y laboral.
- Mayor autonomía y confianza en los equipos de trabajo.
- Jornadas laborales más eficientes.
- Relación transversal y permanente entre los distintos equipos.
- Más flexibilidad para cumplir con los roles del hogar.
- Más flexibilidad en la función de las y los trabajadores.

2. PRINCIPALES OBSTÁCULOS AL TELETRABAJO

Los integrantes del Comité 360 participantes en la sesión, señalaron que los principales obstáculos que han dificultado el teletrabajo (por haberse realizado en pandemia de forma absoluta y no parcial como podría ser en momentos normales) fueron el aislamiento social y profesional que dificulta desarrollar comunidad e integración, la difusión de los límites entre la dimensión laboral, familiar y privada, la dificultad de establecer límites en los horarios y finalmente, la falta de entrega de herramientas necesarias y de estatutos legales para el buen desempeño laboral por parte de algunas empresas.

A su vez, se percibe una sensación de invasión a la privacidad al ser grabados en las reuniones remotas por medios informáticos. También una inequidad en las condiciones laborales (más allá de lo que el empleador pueda y deba proveer) porque en el trabajo presencial todos los trabajadores tienen condiciones similares. No así en el trabajo a distancia o teletrabajo, tanto por infraestructura y problemas técnicos de internet, como también por actividades y requerimientos domésticos y/o familiares del entorno.

La brecha se percibe a su vez por la imposibilidad de implementar el teletrabajo en forma masiva en las pequeñas empresas.

“Lo que hemos develado en las empresas en las que aún se continúa con teletrabajo, es que no estaban dadas las condiciones en los hogares para hacer teletrabajo”.

MAGDALENA CASTILLO

Presidenta de la Central Autónoma de Trabajadores (CAT)

“Hay que pensar que las cosas deben salir por un acuerdo conveniente para las partes, para que haya una productividad real, para que haya un entendimiento con las organizaciones sindicales, para que los trabajadores en sus empresas puedan estar de común acuerdo y no estar en una guerra permanente con el empleador o el jefe porque no se cumplen las normas”.

HERNÁN MÉNDEZ

Encargado de Seguridad Social y Laboral de la Central Autónoma de Trabajadores (CAT)

TELETRABAJO (-):

- Dificultad de desarrollar comunidad e integración.
- Difusión de los límites entre las dimensiones laboral y familiar de la persona con la consiguiente sobrecarga de actividades.
- Falta de entrega de herramientas necesarias.
- Falta de cumplimiento de estatutos legales.
- Sensación de invasión a la privacidad al ser grabadas las reuniones.
- Dificultad de las empresas pequeñas de implementar el teletrabajo.
- Sedentarismo.
- Falta de participación de comités paritarios y organizaciones sindicales.

“Producto de la pandemia hay mucha gente que se está autoempleando, está emprendiendo, por lo que esta guía es un buen insumo que permite darles ciertos rangos de cómo trabajar en el contexto del teletrabajo. El emprendedor está con muy pocas herramientas, se pasa a llevar a sí mismo y por eso esta iniciativa sirve mucho”.

DUILIO DE LAPEYRA

Consejero Nacional de la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH)

“¿Cuántos trabajadores que están con esta modalidad saben que hay una ley o que se implementó un reglamento?, ¿Cuáles son las exigencias que los trabajadores tienen derecho a plantear a sus empleadores? Sería muy positivo que los trabajadores supieran que este tema se está abordando y que hay preocupación por su situación”.

PATRICIA NAZER

Vicepresidenta de la Secretaría de la Mujer y Familia de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT).

Respecto de las peores prácticas, se ve una tendencia a una mayor exigencia de cumplimiento, con una sobrecarga de trabajo, exceso de reuniones, una difusión de los límites entre las dimensiones privada y laboral de la persona, lo que dificulta equilibrar las labores domésticas, el cuidado de los hijos e hijas y el trabajo.

El no respeto al derecho de desconexión es percibido como un control excesivo de las jefaturas como consecuencia de desconfianza hacia la libertad de las personas.

El sedentarismo también se ve como una consecuencia del teletrabajo absoluto, lo que se agrava con la limitación de la libertad de desplazamiento y el confinamiento obligatorio que han vivido las personas por medidas sanitarias para evitar la propagación del COVID-19.

También se manifiesta la falta de participación de los comités paritarios y de las organizaciones sindicales, especialmente en la elaboración de protocolos exigidos en el reglamento de la nueva legislación.

“En esta conversación hay que asignarles un rol a los comités paritarios, para la evaluación de esta nueva forma de trabajo. Debemos ser flexibles y tener la capacidad de sugerir modificaciones a la legislación y reglamentación a partir de la experiencia. Estamos enfrentados a una situación nueva. No cabe ninguna duda que hacer una evaluación del teletrabajo en pandemia es distinto a hacer una evaluación del teletrabajo en condiciones de normalidad”.

JOAQUÍN VILLARINO

Presidente del Consejo Minero

3. PROPUESTAS DE BUENAS PRÁCTICAS

“Desde el punto de vista del enfoque de derechos humanos es importante tener especial cuidado con las personas más vulnerables, que en este caso son mujeres y niños”.

JUAN IBÁÑEZ

Director Programa de Sostenibilidad Corporativa
de la Facultad de Derecho de la Pontificia
Universidad Católica de Chile

“Nosotros creemos que en muchos casos las circunstancias han llevado a que los trabajadores ocupen elementos personales, por lo que los empleadores deberían propiciar acuerdos que establezcan algún tipo de compensación por el préstamo de uso o arrendamiento de dichos elementos. Creemos que es fundamental la flexibilidad en este ámbito”.

MURIEL SCIARIFFIA

Asesora Legal de la Dirección de Políticas
Públicas Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).

“La regulación del teletrabajo, ya sea en una situación de excepción o bien en condiciones normales, se refiere a personas que tienen relaciones laborales formales. Sin embargo, muchísimas personas trabajan en situaciones de informalidad o precariedad. Se debe poner especial atención a la cadena de suministro, que debe estar marcada por la debida diligencia que las empresas tienen que hacer respecto de una completa evaluación de riesgos, incluyendo las situaciones que escapan a la existencia de un contrato laboral”.

JUDITH SCHÖNSTEINER

Investigadora del Centro de Derechos Humanos Universidad Diego Portales.

**EL COMITÉ 360 PROPONE
COMO PRÁCTICAS PARA LA
GENERACIÓN DE UNA BUENA
CULTURA DE TELETRABAJO LAS
SIGUIENTES:**

- a) Respetar el derecho a desconexión y de jornada de trabajo.
- b) Utilizar medios de control de jornada y de trabajo proporcionales y no invasivos.
- c) Respetar la intimidad del hogar y la vida privada de las personas.
- d) Confiar en las personas y exigir por resultados.
- e) Promover la comunicación transversal de la alta dirección.
- f) Entregar apoyo psicológico para los trabajadores en casos excepcionales como es la pandemia.
- g) Entregar asignaciones por concepto de internet y servicios básicos para cubrir la diferencia de gastos y entregar artefactos electrónicos y mobiliario adecuado y de buena calidad para un correcto desempeño laboral.
- h) Invertir en tecnología y capacitación para nivelar a todas las personas trabajadoras.
- i) Realizar reuniones más eficientes y menos extensas en tiempo, respetando además los momentos necesarios para los temas domésticos y familiares.

III. TELETRABAJO EN CIFRAS

POR SOFÍA KREUTZBERGER

1. CIFRAS GENERALES DEL TELETRABAJO EN CHILE

La pandemia vivida en los años 2020 y 2021 ha transformado la vida de millones de personas alrededor del mundo. De una sociedad laboral que dependía del movimiento, de los espacios de oficina y del trabajo presencial, hemos creado un mundo virtual, digital y a distancia. Para la mayoría de las empresas, trabajadoras y trabajadores que han adoptado esta nueva modalidad, el cambio llegó de un día para otro, sin previo aviso ni tiempo de adaptación. En la mayoría de los países la cultura del teletrabajo pre pandemia se veía como una opción ajena, lejana y tal vez, incluso, imposible. Y si no lo era, era una opción que acuñaba una parte muy pequeña de la fuerza laboral. Según el estudio “Empleo en tiempos de COVID-19” (2020) llevado a cabo por el Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales UC, en Chile **antes de la pandemia, menos del 1% de los asalariados trabajaban desde su casa**¹.

La ínfima cantidad de personas que teletrabajaban previo a la pandemia no solo se debía a una cultura que no estaba acostumbrada a ello, sino también al hecho de que la mayoría de las empresas chilenas no disponía de esta modalidad antes de la crisis del COVID-19. Según el estudio “Empresas y trabajadores en crisis COVID-19” (2020) de Deloitte y Cadem, **antes de la pandemia solo el 26% de las empresas** disponía de la modalidad de teletrabajo². Por esta razón, el **72%** de los encuestados declara que sus **empresas no estaban preparadas para el teletrabajo antes de la pandemia**³.

1 J. Bravo, Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales UC., “Empleo en tiempos de COVID -19”, (2020).

2 Deloitte y Cadem. “Empresas y trabajadores en crisis COVID-19”, (2020).

3 52% de las empresas en Chile no había implementado nunca la modalidad de Home Office antes del coronavirus “Trabajando.com”, (2020)”.



95,3% de las empresas en Chile implementó el teletrabajo durante la pandemia.

Según el estudio de “Teletrabajo en la Empresa Regional, Pequeña y Mediana” (2020) llevado a cabo por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), durante la pandemia, **95,3% de las empresas en Chile implementó el teletrabajo** (el 51,4% con teletrabajo parcial con modalidad presencial y el 48,6% con teletrabajo total)⁴.

El Boletín complementario de remuneraciones y mano de obra del INE, muestra los sectores con mayor y menor porcentaje de teletrabajo. A septiembre de 2020, los sectores que tuvieron un **mayor porcentaje de personas trabajando a distancia** fueron: **suministro de electricidad y gas (55,9%), información y comunicaciones (53%), y actividades financieras y de seguros (50,3%)**. Los sectores que tuvieron un **menor porcentaje de personas trabajando a distancia** fueron **alojamiento y servicio de comidas (2,7%), construcción (3,7%) e industria manufacturera (6,2%)**⁵.

También los datos muestran que **aproximadamente 1 de cada 4 (25,5%) de los trabajadores y trabajadoras de empresas formales en Chile, trabajó de manera remota entre los meses de abril a julio de 2020** (“Encuesta Mensual de Remuneraciones y de Costo de la Mano de Obra, módulo Covid-19”, INE, 2020). Cabe mencionar que de este 25,5%, **solo un 0,9% vio algún tipo de reducción en su sueldo**. Además, se puede observar que desde junio de 2020, las empresas con reducción de remuneraciones disminuyeron en 4,8 puntos porcentuales (de un 7,4% en junio a un 2,6% en septiembre). En el caso de los trabajadores y las trabajadoras, la disminución fue de 1,2 puntos porcentuales (de un 2,1% en junio a un 0,9% en septiembre)⁶.

4 ACHS. Estudio de “Teletrabajo en la Empresa Regional, Pequeña y Mediana”. (2020).

5 Instituto Nacional de Estadísticas (INE). “Boletín complementario de remuneraciones y mano de obra”. (2020).

6 Ibid.

El 75% de empresas u organizaciones que ha implementado el teletrabajo lo mantendrá post pandemia.

A pesar de la evidente falta de preparación para abordar esta nueva modalidad de trabajo, las empresas tuvieron una percepción positiva del teletrabajo. Según el estudio “Expectativas económicas en el contexto del COVID-19” (2020) de Cadem, el **71% de las empresas u organizaciones que ha implementado teletrabajo, evaluaron como muy buena o buena la experiencia de tener a sus colaboradores en modo teletrabajo**. El 27% como regular y solo el 2% la evalúa como mala o muy mala⁷.

El estudio “Mantención de teletrabajo y nuevas contradicciones” (2020), llevado a cabo por la consultora chilena Randstad, que encuesta a más de 400 organizaciones, arroja importantes cifras en cuanto a expectativas y proyecciones del teletrabajo en Chile post COVID-19. Por ejemplo, declara que **el 75% de empresas u organizaciones que ha implementado el teletrabajo, lo mantendrá post pandemia**. Acorde a sus proyecciones, 63% lo implementará solo algunos días de la semana y 12% lo implementará todos los días de la semana⁸. Solo el **8%** de las empresas y organizaciones sostiene que **todas las personas deberán volver a trabajar presencialmente**⁹.

El enorme potencial del teletrabajo en nuestro país está acompañado no solo por el hecho de que la mayoría de las empresas mantendrá la modalidad post pandemia, sino que además por el hecho de que la mayoría de las personas de estas organizaciones ya se empieza a cuestionar cómo implementarlo de la mejor manera. Según el estudio “Expectativas económicas en el contexto del COVID-19” (2020), el **65% de empresas u organizaciones que ha implementado el teletrabajo, piensa implementar a futuro nuevas medidas** para fomentarlo, de acuerdo a la experiencia que ha tenido con el teletrabajo¹⁰.

La literatura muestra que hay varias razones por las cuales continuar con el teletrabajo. El estudio “Mantención de teletrabajo y nuevas contradicciones” (2020), contribuye con varias de ellas. Una de las principales razones para seguir con esta nueva modalidad es la sensación de que el trabajo se hace de manera eficiente, a pesar de no estar en la oficina: el **67%** de las trabajadoras y trabajadores encuestados declara haber **“comprobado que esta modalidad funciona y que no es necesario estar en la oficina para mantener los indicadores”**¹¹. Esto se puede ver especialmente por medio de las reuniones de trabajo, ya que según la “Encuesta Teletrabajo” (2020)

7 Cadem, “Expectativas económicas en el contexto del COVID-19”, (2020).

8 Randstad, “Mantención de teletrabajo y nuevas contradicciones”, (2020).

9 Ibidem.

10 Cadem, “Expectativas económicas en el contexto del COVID-19”, (2020).

11 Randstad, “Mantención de teletrabajo y nuevas contradicciones”, (2020).

de ICARE, **39%** de los encuestados declara que **las reuniones virtuales en comparación con las presenciales son más efectivas y el 51% declara que son igual de efectivas**¹².

Una segunda razón reside en la búsqueda del equilibrio entre el ámbito profesional, personal y familiar, ya que el **54% “desea continuar con el teletrabajo para potenciar el equilibrio laboral y mejorar la calidad de vida de las personas”**¹³.

Otra razón se encuentra en el valor otorgado al teletrabajo. De los encuestados, el **49%** desea continuar con el teletrabajo para **“agregar un beneficio que será muy valorado por la gente una vez finalizada la pandemia”**¹⁴. Además del valor que se le otorga al teletrabajo, se tiene confianza que aquellos que han adoptado esta nueva experiencia laboral tienen una experiencia que les favorece.

Según la “Encuesta Teletrabajo” (2020) de ICARE, el **82%** de los encuestados cree que su **empresa saldrá fortalecida de la pandemia y el mayor aprendizaje se considera el teletrabajo**¹⁵. Esta proyección apunta a diversas áreas, por ejemplo, a la calidad de atención y ventas. El estudio muestra que de las áreas que implementaron el teletrabajo, el **93,2%** dice que **“superada la crisis, aumentará o se mantendrá igual la calidad de atención de público y clientes, luego de haber experimentado el teletrabajo”**¹⁶. De las mismas áreas implementando el teletrabajo, el **90%** dice que **“superada la crisis, espera vender lo mismo o más, luego de haber experimentado el teletrabajo”**¹⁷.

Claramente existe confianza en la experiencia del teletrabajo en un futuro y hay un sentimiento de logro por medio de este. Esto se puede apreciar también a través de los datos que arroja el “Índice de Trayectoria e Inclusión Laboral Femenina” elaborado por el Diario Financiero y el Centro de Trabajo y Familia del ESE Business School de la Universidad de los Andes. Este muestra que durante la experiencia de teletrabajo en pandemia, **el 76,5% de los encuestados declaró que en este tiempo ha aprendido cosas que le servirán en su trabajo en el futuro** y el **70,6% cree que la forma en la que hacía su trabajo cambiará definitivamente después de la pandemia**¹⁸.

12 ICARE, “Encuesta Teletrabajo”, (2020).

13 Randstad, “Mantención de teletrabajo y nuevas contradicciones”, (2020).

14 Ibidem.

15 ICARE, “Encuesta Teletrabajo”, (2020).

16 Ibid.

17 Ibid.

18 Diario Financiero y el Centro de Trabajo y Familia del ESE Business School de la Universidad de los Andes, “Índice de Trayectoria e Inclusión Laboral Femenina”, (2020).

2. CIFRAS DE BENEFICIOS DEL TELETRABAJO

Son varios los beneficios del teletrabajo y uno de los más importante es el equilibrio entre las dimensiones laboral, personal y familiar de las personas, que lleva a una mejor calidad de vida. Otros beneficios relevantes incluyen el aumento en la creatividad, en la eficacia, en la productividad y el fomento de la corresponsabilidad entre madres y padres. También son importantes los factores que hacen alusión a la disminución de la contaminación ambiental, la disminución de los tiempos de movilización y la reducción de necesidad de espacio de oficina. El teletrabajo además juega un rol en la creación de personas más digitales y resolutivas¹⁹.

a. El teletrabajo aumenta el equilibrio entre las dimensiones laboral, personal y familiar

El equilibrio entre las esferas laboral, personal y familiar de las personas es una de las cualidades más apreciadas del teletrabajo, tanto por parte de las empresas como de los trabajadores y trabajadoras. Según el estudio "Evaluación sistema de teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial" (2018), llevado a cabo por el Centro de Sistemas Públicos de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, en general, hubo un **aumento en el equilibrio entre trabajo, vida personal y familiar de quienes teletrabajan**. Esto se puede apreciar a través del hecho de que hubo un **aumento de casi 11% en la conciliación entre trabajo, vida personal y familiar** a los tres meses de implementado el programa y **9%** a los seis meses. Estos **aumentos** fueron aún **mayores para las mujeres (11% y 12% respectivamente)**²⁰.

¹⁹ Fundación Chile Unido, "Experiencias en teletrabajo: Encuentro conciliación vida personal y trabajo", (2020).

²⁰ Dirección de Presupuestos (DIPRES), Centro de Sistemas Públicos de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, "Evaluación sistema de teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial", (2018).

También se puede notar una correlación entre el aumento del equilibrio entre las esferas laborales y personales y la disminución en tiempos de traslado. Para quienes en el trabajo presencial tardan **más de 30 minutos en desplazarse**, hubo un **aumento de 16% y 19%** en el equilibrio con el teletrabajo²¹. Las y los teletrabajadores encuestados también reportaron tener más tiempo, flexibilidad y autonomía para cumplir con responsabilidades domésticas y familiares. Por lo mismo, mencionaron un aumento en la calidad de vida y un menor estrés asociado a tiempos de traslado²².

En Chile, durante la pandemia, también se ha podido evidenciar una mejora en el equilibrio entre la dimensión laboral y personal de las personas que teletrabajan, ya que según muestra la encuesta “El barómetro del teletrabajo”, el **41%** de los encuestados declaró que el **teletrabajo permite compatibilizar la vida familiar y laboral de mejor manera**²³.

El 41% de los encuestados declaró que el teletrabajo permite compatibilizar la vida vida familiar y laboral de mejor manera.

b. El teletrabajo aumenta la flexibilidad laboral

La flexibilidad laboral es otro de los factores que hacen del teletrabajo una opción atractiva, especialmente para trabajadoras y trabajadores. Para una gran mayoría de las trabajadoras y trabajadores en Chile, la flexibilidad laboral representa la principal prioridad frente a los beneficios del teletrabajo. En el estudio “Experiencias en teletrabajo: Encuentro conciliación vida personal y trabajo” (2020) de la Fundación Chile Unido, el **62%** de los encuestados mencionó la **flexibilidad en el horario de trabajo como principal prioridad frente a los beneficios del teletrabajo en Chile**²⁴.

En Europa, según el Estudio “OBERGO” (Lasfargue y Fauconnier, 2015), el **84%** de teletrabajadores mencionó que **había aumentado su libertad para manejar el tiempo de trabajo**²⁵.

21 Ibid.

22 Ibid.

23 Mori y la Fundación Fiel de la Central Unitaria de Trabajadores, “El barómetro del teletrabajo”, (2020).

24 Fundación Chile Unido, “Experiencias en teletrabajo: Encuentro conciliación vida personal y trabajo”, (2020).

25 Lasfargue y Fauconnier, Estudio “Obergo”, 2015. Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”, (2019).

c. El teletrabajo aumenta la productividad

A pesar de que la productividad ha sido uno de los ámbitos más cuestionados del teletrabajo, el estudio de Chile Unido (2020) que encuestó a más de 500 organizaciones, afirma que el **83% de las organizaciones encuestadas declaró que aumentó la productividad** bajo esta modalidad de trabajo²⁶.

Este dato de la Fundación Chile Unido es similar al dato que arroja la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Fundación Europea respecto al mismo tema. En el “Estudio Eurofound” (2019) se ve que el **84%** de los teletrabajadores afirma que su **productividad aumentó** debido a esta modalidad de trabajo²⁷. Además, dentro del mismo estudio, el **81%** dijo que el trabajo que realizaban teletrabajando era de **mayor calidad** que el de la oficina²⁸.

Otro estudio realizado en conjunto por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y la Universidad de Chile, citado en el informe “Evaluación de la experiencia de teletrabajo” del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, muestra aumentos de productividad en áreas específicas de trabajo, evidenciando una correlación entre teletrabajo y un aumento en la productividad. El estudio Dipres/UdCh muestra **aumentos de productividad en cinco de las siete áreas** incluidas en el estudio (período marzo a noviembre de 2017, en relación con el mismo período de 2016). En una de las áreas, la de examen de formas de marcas, la variación de la productividad de teletrabajadores fue de un 27% comparado a un 0% en la variación de la productividad de no teletrabajadores. En una segunda área, la de examen de fondo de marcas, la variación de la productividad de teletrabajadores fue de un 18,5% comparado a un 12,1% en la variación de la productividad de no teletrabajadores. En una tercera área, la de examen de patentes, la variación de la productividad de teletrabajadores fue de un 13,1% comparado a un 10,4% en la variación de la productividad de no teletrabajadores²⁹.

26 Fundación Chile Unido, “Experiencias en teletrabajo: Encuentro conciliación vida personal y trabajo”, (2020).

27 Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”, (2019).

28 Ibidem.

29 Dirección de Presupuestos (DIPRES), “Evaluación sistema de teletrabajo”, (2018). Citado en: Instituto Nacional de Propiedad Industrial, “Informe evaluación de la experiencia del teletrabajo”, (2018).

d. El teletrabajo disminuye tiempos de traslado, ausentismo y rotación laboral

La encuesta “Adecco” (2018) que encuesta a trabajadoras y trabajadores en Santiago, muestra que el **75% de los trabajadores tardan más de 30 minutos de su casa al trabajo y el 39% tarda más de una hora**³⁰. Sin duda, esto repercute en la calidad de vida de las trabajadoras y trabajadores.

Hay una correlación directa entre la reducción de tiempos de traslado y una mejor calidad de vida. Según el “Estudio Nacional de Brasil” (2015) de los teletrabajadores encuestados, el **98%** informó una **mejor calidad de vida y de vida familiar. El 93%** dijo que lo anterior se debía al **tiempo ahorrado en desplazamiento y el 91%** dijo que se debía a la razón de **tener más tiempo para sus familias**³¹.

Como se puede observar, un trabajo sin desplazamiento permite dirigir el tiempo ahorrado a actividades fuera del ámbito laboral, como la familia. El estudio “OBERGO” (2015) que encuesta a trabajadores y trabajadoras que han dejado de desplazarse hacia el trabajo, manifiesta que el **79%** de los encuestados usaron el **tiempo ahorrado** de desplazamiento **para estar con su familia, el 66%** de los encuestados usaron el **tiempo ahorrado** de desplazamiento **para actividades personales y el 47%** de los encuestados usaron el **tiempo ahorrado** de desplazamiento **para actividades en la comunidad local**³².

El trabajo sin desplazamiento es un elemento valorado dentro del teletrabajo. Según el estudio de la OIT y la Fundación Europea, “Eurofound” (2019), el **63%** de las encuestadas y encuestados declararon que un **trabajo sin desplazamiento** era **“importante” o “bastante importante”**³³.

Además, el teletrabajo ha incidido en el ausentismo y rotación de trabajadoras y trabajadores. Según el estudio de Chile Unido (2020), de las organizaciones

30 Dirección de Presupuestos (DIPRES). Encuesta Adecco. Citado en: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, “Evaluación y análisis Cuantitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad” (INAPI) (. 2018).

31 Home Agent. “Estudio Nacional de Brasil” (. 2015). Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”. (2019).

32 Lasfargue y Fauconnier, estudio “Obergo, 2015. Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”. (2019).

33 Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”, (2019).

encuestadas que tienen mejores políticas de equilibrio entre las esferas laboral y personal (gracias al teletrabajo), **el 75% declaró que disminuye el ausentismo de los trabajadores y el 75% declaró que disminuye su rotación laboral**³⁴. Además, **el 92% declaró que disminuyen las licencias médicas**³⁵.

e. El teletrabajo es preferido por trabajadores y empleadores

El mayor equilibrio entre trabajo y dimensión familiar, la flexibilidad de tiempo, el aumento de la productividad y la disminución del ausentismo laboral y de la rotación de personas trabajadoras, hacen que el teletrabajo sea preferido por una cantidad importante de trabajadoras y trabajadores, y de entidades empleadoras. Según el “Estudio de Opinión Pública: Teletrabajo” (2018) que encuesta a 711 personas en Chile, **el 81% dice que “si tuviera la posibilidad de teletrabajar, tomaría la opción”**. En otras palabras, **el 81% de los encuestados está dispuesto a desempeñarse bajo la modalidad del teletrabajo**. Al **79%** de quienes estarían dispuestos a teletrabajar, **le gustaría tener libertad de jornada**. El estudio también muestra que al **60%** de quienes estarían dispuestos a teletrabajar **le gustaría teletrabajar todos los días de la semana** y al **34%** de quienes estarían dispuestos a teletrabajar, **le gustaría teletrabajar 3 días de la semana**³⁶. Ocurre algo similar en Europa, ya que el Estudio español sobre “Teletrabajo/ Trabajo Presencial” (2020) que encuesta a 400 profesionales españoles, muestra que solo el **16% dice querer volver a trabajar desde la empresa todos los días de la semana**³⁷.

El estudio “El trabajador digital” (2018) muestra que un número alto de trabajadoras y trabajadores en Santiago estaría dispuesto a dejar su trabajo actual por uno que sea en modalidad de teletrabajo. El estudio enseña que de las encuestadas y encuestados, **el 49% “estaría dispuesto a cambiar de trabajo, incluso si otro lugar le pagase menos (hasta 5%), pero le permitiese trabajar a distancia”**. Luego, el **46%** menciona que **“dejaría su actual trabajo para tener un jefe que le permita trabajar por metas sin horario fijo”**; el **45%** que **“dejaría su actual trabajo si tuviera acceso a trabajar de manera remota”** y el **39%** que **“dejaría su actual trabajo para buscar otro que le permita tener un mejor equilibrio entre su vida**

34 Fundación Chile Unido, “Experiencias en teletrabajo: Encuentro conciliación vida personal y trabajo”, (2020).

35 Ibidem.

36 Cadem, “Estudio de Opinión Pública: Teletrabajo”, (2018).

37 Actiu, Estudio “Teletrabajo/ Trabajo Presencial”, (2020).

personal y laboral”³⁸. Además, 46% de los colaboradores dice que “le gustaría trabajar por metas y no por horarios fijos”, ya que más del 40% prefiere tipos de trabajos no presenciales³⁹.

Al igual que las trabajadoras y los trabajadores, el teletrabajo también es preferido por un alto número de empleadores. La experiencia colombiana (país latinoamericano precursor en teletrabajo) expone en el “Libro Blanco” (2012) que el teletrabajo **es preferido** por sobre el **72% de los empleadores**⁴⁰.

También cabe mencionar que la mayoría de las trabajadoras y trabajadores no considera la modalidad del teletrabajo como un obstáculo en su desarrollo laboral. El estudio español sobre “Teletrabajo/ Trabajo presencial” (2020) hace patente que el **70% considera que el teletrabajo no es un obstáculo para su progreso laboral**. Así, el **45% de los encuestados dice que ha podido desarrollar las mismas actividades que en la oficina al 100% y el 31% dice que ha podido realizarlas al 75%**⁴¹.

f. El teletrabajo estrecha los vínculos entre padres e hijas e hijos

El estudio de Harvard “How the Pandemic is Strengthening Father’s Relationships with Their Children, Batanova”, M. (2020) muestra no solo que la atribución del cuidado de hijas e hijos es más cultural que biológico, sino además, que hay grandes beneficios de una relación significativa entre padres y sus hijas e hijos. Señala como uno de los principales beneficios el fortalecer el desarrollo emocional y cognitivo de las hijas e hijos, elemento que contribuye a una mayor posibilidad de éxito académico, profesional y satisfacción con la vida⁴².

La relación de padres con hijas e hijos durante la pandemia ha tomado un gran giro. Según este estudio de la Universidad de Harvard compuesto por 1.319 estadounidenses (de los cuales 248 son padres), el **68% de los hombres siente que tiene lazos más estrechos con sus hijas e hijos** desde el comienzo de la pandemia (solo un 1,4% siente estar más alejados de sus hijas e hijos)⁴³.

38 Citrix, “El trabajador digital”, (2018).

39 Ibidem.

40 Colombia, “Libro blanco”, (2012).

41 Actiu, Estudio “Teletrabajo/ Trabajo Presencial”, (2020).

42 Batanova, M. (et al.), Making Caring Common Project, Harvard Graduate School of Education, “How the Pandemic is Strengthening Father’s Relationships with Their Children”, (2020).

43 Ibid.

No solo es importante el hecho de que existan lazos más estrechos entre los padres y sus hijas e hijos, sino la manera en que se han acercado los padres a sus hijas e hijos. Según un segundo estudio, en el que fueron encuestados 1.297 padres y madres en los Estados Unidos (534 de ellos padres), el **52%** de los padres mencionó que sus hijas e hijos les estaban **hablando más sobre temas que son importantes para sus hijas e hijos** y el **46%** de los padres mencionó que ellos les estaban **hablando más a sus hijas e hijos de temas que son importantes para ellos**. También, el **51%** de los padres admitió estar **conociendo mejor a sus hijas e hijos** y el **46%** de los padres admitió que sus **hijas e hijos los estaban conociendo mejor a ellos**⁴⁴. Además, el **57%** de los padres admitió que están **apreciando más a sus hijas e hijos** y **47%** de los padres admitió que sus **hijas e hijos los estaban apreciando más a ellos**⁴⁵. De la misma manera, el **43%** de los padres declaró estar **descubriendo nuevos intereses en común** con sus hijas e hijos y el **51%** de los padres declaró estar **haciendo más cosas con sus hijas e hijos en las que estos están interesados**⁴⁶.

44 Ibid.

45 Ibid.

46 Ibid.



En cuanto a vínculos emocionales, el **54%** de los padres declaró estar **poniendo más atención a los sentimientos** de sus hijas e hijos y el **35%** de los padres declaró que sus hijas e hijos estaban **poniendo más atención a los sentimientos** de sus padres.⁴⁷ También, el **53%** de los padres declaró que sus **hijas e hijos estaban compartiendo más acerca de sus sentimientos y perspectivas** y el **50%** de los padres declaró que **ellos estaban compartiendo más acerca de sus sentimientos y perspectivas con sus hijas e hijos**⁴⁸.

Reconoce un padre: “Quedarme y trabajar desde casa me ha ayudado enormemente a mejorar mi vínculo con mi pequeña. Nos ha unido más que antes. Ella comparte libremente sus pensamientos conmigo, lo que le interesa y lo que quiere de mí. Jugamos juntos y me he convertido en su compañero en muchas otras cosas también. Esta es una mejora notable”⁴⁹.

Claramente los beneficios de un lazo más estrecho han sido importantes, tanto para los padres como para las hijas e hijos de ellos. Sin embargo, este cambio debe permanecer y no transformarse en un vínculo efímero. Afirman los autores del estudio: “Por supuesto, existe una posibilidad muy real de que los padres vuelvan rápidamente a sus funciones anteriores y a sus actividades habituales una vez que la pandemia haya terminado. Pero es vital que los padres no permitan que estas interacciones nuevas, a menudo muy significativas, con sus hijos se evaporen. Los padres y los hijos podrían establecer rituales y rutinas ahora, ya sea caminando, jugando o saliendo a tomar un helado, que se comprometen a llevar a cabo después de que termine la pandemia. Las investigaciones sugieren que una mayor participación de los papás puede tener muchos beneficios para los niños, incluido el fortalecimiento del desarrollo cognitivo y emocional y el aumento de las posibilidades de éxito académico y profesional y satisfacción con la vida (Allen y Daley, 2007). Y las relaciones sólidas con los papás son ciertamente mejores para los niños, que sentirse abandonados o preocuparse por no ser amados por un papá que no está disponible o que es emocionalmente remoto. Estas relaciones también pueden ser claramente gratificantes para los papás y, a menudo, son la base del desarrollo saludable de los papás”⁵⁰.

47 Ibid.

48 Ibid.

49 Ibid.

50 Ibid.

3. CIFRAS DE BENEFICIOS DEL TELETRABAJO PARCIAL

Otra característica positiva del teletrabajo es que se puede hacer de manera parcial y no necesariamente de manera total, alternando el trabajo presencial con el teletrabajo, sea en horas al día, días de la semana, semanas del mes o períodos del año. De esta manera, se equilibra la posibilidad de mayor flexibilidad, a través de la vinculación de la persona con la empresa, mediante reuniones presenciales y mediante las relaciones profesionales que se producen en el espacio físico, como el compartir ideas de forma espontánea o poder conversar con otros.

Las personas que teletrabajan de manera parcial tienden a tener condiciones laborales con más respeto al tiempo libre y menos repercusiones negativas en su salud. Como sugiere el estudio "Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral" (2019), llevado a cabo por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, en varias ocasiones el teletrabajo en forma parcial puede ser más benéfico que el teletrabajo en forma total.

En el teletrabajo parcial se ve un mayor orden en los tiempos de descansos. Las y los teletrabajadores parciales son quienes menos trabajan en su tiempo libre para cumplir las exigencias laborales. Aproximadamente el **29%** de los **teletrabajadores "ocasionales"** declaran que **trabajan en su tiempo libre para cumplir las exigencias laborales a diario y varias veces por semana**, mientras que, en el caso de los **teletrabajadores totales**, más del doble, el **61%, declara lo mismo**⁵¹.

51 Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, "Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral", (2019).



En el teletrabajo parcial se ve un mayor orden en los tiempos de descansos. Las y los teletrabajadores parciales son quienes menos trabajan en su tiempo libre para cumplir las exigencias laborales.

También las personas que teletrabajan y trabajan presencial a la vez, declaran en menor medida que el teletrabajo tiene un impacto negativo sobre su salud (comparado con aquellas personas que siempre teletrabajan o siempre trabajan presencial desde la oficina): aproximadamente el **20%** de los teletrabajadores parciales declaran que el **trabajo afecta su salud negativamente**, mientras que en el caso de los teletrabajadores en casa (que teletrabajan de manera total) es más de un **25%** y para aquellos que trabajan en la oficina, aproximadamente un **23%**⁵².

Por todo lo anterior, se hace evidente que el teletrabajo en modalidad parcial es beneficioso al fomentar el respeto del tiempo libre de las trabajadoras y los trabajadores y por tener menores repercusiones negativas en la salud de las personas.

El teletrabajo de forma parcial es preferido por una cantidad importante de trabajadoras y trabajadores. Como muestra el estudio “Teletrabajo/ Trabajo Presencial” (Actiu 2020) que encuesta a 400 profesionales españoles, el **73%** de los encuestadas y encuestados quiere teletrabajar algunos días y solo el **16%** de los encuestadas y encuestados quiere volver a trabajar desde la empresa todos los días de la semana⁵³.

Según el informe “Estudio Teletrabajo” de Mutual de Seguridad y Cadem (2020), el **58%** de las encuestadas y los encuestados considera importante “mantener en un contexto de teletrabajo, el sentimiento de pertenencia a la empresa misma”, lo que se fortalece con una alternancia presencial⁵⁴.

52 Ibid.

53 Actiu. estudio “Teletrabajo/ Trabajo Presencial”, (2020).

54 Mutual de Seguridad y Cadem. Informe “Estudio Teletrabajo”, (2020).

4. CIFRAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL TELETRABAJO

Si bien son muchos los beneficios del teletrabajo, pues este implica importantes mejoras en la calidad de vida, tanto laboral y personal, se debe procurar mantener en él las buenas prácticas, que velen por la mejor comunicación posible entre trabajadoras y trabajadores y jefas y jefes, y por el respeto de las horas de desconexión, para que, tanto empleadores como trabajadores puedan estar satisfechos con el teletrabajo.

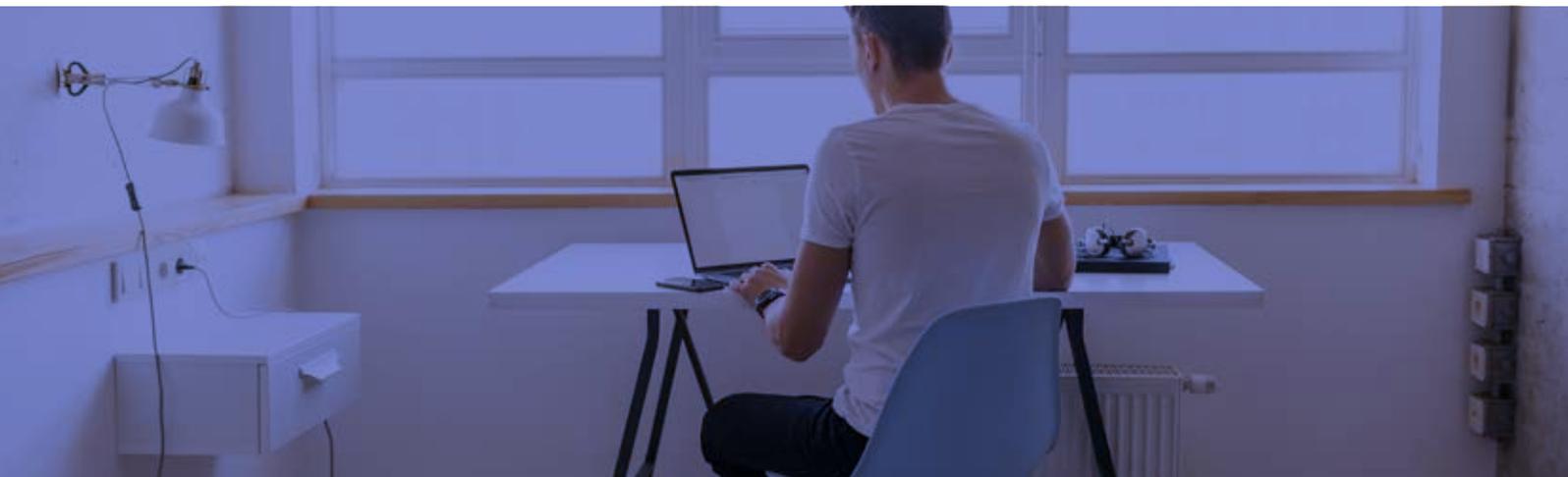
Según un estudio de la Mutual de Seguridad, la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) y Cadem (2020) que comunicó la opinión de 300 trabajadores chilenos, el **34%** de los encuestados menciona que el **principal aspecto a mejorar** por parte de las jefaturas es **“la capacidad de contención emocional y apoyo en los momentos de estrés”**. En el **caso de las mujeres, este número aumenta a un 45%**⁵⁵.

Otras temáticas que se deben revisar son la comunicación entre jefaturas y trabajadores y los sentimientos de pertenencia a la empresa, ya que el **57%** de los trabajadores siente que **“la información entregada por sus superiores en torno a la situación económica de sus empresas ha sido insuficiente”** y el **58%** considera importante **“mantener, en un contexto de teletrabajo, el sentimiento de pertenencia a la empresa misma”**⁵⁶.

También es importante hacer frente a la necesidad de desconexión y respetar los descansos. El estudio español sobre “Teletrabajo/Trabajo presencial” (2020) que encuesta a 400 profesionales españoles, muestra, por un lado, que el **46%** **evalúa que lo peor de teletrabajar es el “tener que estar conectado”**, y, por otro lado, que el **33%** **declara que “le han faltado momentos de desconexión”**. Esto hace patente la importancia y necesidad del derecho a la desconexión.

55 Mutual de Seguridad. Cadem, Cámara Chilena de la Construcción (CChC). “Estudio Mutual de Seguridad. Cadem, Cámara Chilena de la Construcción (CChC)”. (2020).

56 Ibid.



Asimismo, es fundamental considerar momentos de descanso para las personas que teletrabajan, ya que el **28% dice que “lo que más extraña del trabajo presencial son los momentos de descanso, como almuerzo y café”**⁵⁷.

Además, es crucial respetar los horarios laborales de los teletrabajadores y evitar que trabajen horas extras. Por ejemplo, en Gran Bretaña la “Encuesta de Fuerza de Trabajo” (UK Data Service, 2015) muestra que las personas que **teletrabajan, trabajan más horas extraordinarias (9,8 horas por semana)** que los que no teletrabajan (8,4 horas por semana)⁵⁸.

En Chile, otro aspecto importante es la entrega de elementos ergonómicos para el teletrabajo. El informe “Estudio Teletrabajo” de la Mutual de Seguridad y Cadem (2020) muestra que el **42%** dice que lo que más **extraña del trabajo presencial es “la implementación del lugar de trabajo: impresora, internet”** y el **35%** dice que lo que más extraña son **“las comodidades del lugar de trabajo”**⁵⁹.

57 Actiu, estudio “Teletrabajo/ Trabajo Presencial”. (2020).

58 UK Data Service, “Encuesta de Fuerza de Trabajo de Gran Bretaña”. (2015). Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”, (2019).

59 Mutual de Seguridad y Cadem, informe “Estudio teletrabajo”. (2020).

5. CIFRAS DE TELETRABAJO Y GÉNERO

Según el estudio “Mujer y trabajo en remoto durante el COVID-19” (2020) de IESE, las mujeres se han visto más afectadas por las consecuencias de trabajar de manera remota. Sin embargo, IESE propone algunas formas de aliviar la situación para ellas. Hay 4 elementos relevantes que han influido en una mayor dificultad para mujeres que teletrabajan que para hombres que teletrabajan. Estos son: las interferencias, la fatiga mental y el estrés, la vitalidad en el trabajo y en la familia y el cuidado de dependientes durante el teletrabajo. Sin embargo, existen alternativas para aliviar la situación.

Durante la pandemia, las mujeres experimentaron un mayor número de interferencias e interrupciones no deseadas (principalmente por parte de hijas e hijos y otros dependientes al no contar con el funcionamiento de salas cunas, colegios y otras instituciones de cuidado). Las **mujeres tuvieron un 9% más de interferencias del trabajo a la familia que los hombres** y tuvieron **un 20% más de interferencias de la familia al trabajo que los hombres**⁶⁰. Sin embargo, **en el caso de aquellas mujeres “cuyas parejas muestran alto grado de sensibilidad hacia su tarea profesional (comportamientos de apoyo a su trabajo)”: las interferencias del trabajo a la familia disminuyeron en un 10% y las interferencias de la familia al trabajo en un 42%**, haciendo evidente la importancia de una mayor corresponsabilidad⁶¹.

También las mujeres han presentado más fatiga mental y estrés en la pandemia, en gran parte por la mayor dedicación al cuidado de hijas, hijos y dependientes. **La media de las madres solteras (quienes tuvieron una mayor fatiga mental) fue un 33% más que la media de los hombres y la media de las madres solteras (quienes tuvieron un mayor estrés) fue un**

60 IESE. Centro Internacional Trabajo y Familia. “Mujer y trabajo en remoto durante el COVID-19”. (2020).

61 Ibid.

18% más que la media de los hombres⁶². No obstante, **en el caso de aquellas “mujeres cuyas parejas muestran alto grado de sensibilidad hacia su tarea profesional (comportamientos de apoyo a su trabajo)”, disminuyó la fatiga mental en un 19% y disminuyó el estrés en un 21%**⁶³. También, **en el caso de aquellas “mujeres cuyos líderes muestran sensibilidad hacia los empleados”, disminuyó la fatiga mental y el estrés en un 5%**⁶⁴. Aquí se hace patente no solo el valor de la corresponsabilidad, sino también de jefes y jefas que logren sensibilizar y empatizar con los trabajadores y trabajadoras.

Otro factor que hizo patente la desigualdad entre hombres y mujeres en el período de pandemia fue la diferencia en la vitalidad en el trabajo y en la familia. Las mujeres que han teletrabajado mostraron menos vitalidad en el trabajo y menos vitalidad en la familia que los hombres, debido al hecho que tuvieron que dedicar más energía y tiempo al cuidado de hijas, hijos y dependientes. Las **mujeres demostraron un 11% menos de vitalidad en el trabajo que los hombres y un 9% menos de vitalidad en la familia que los hombres**⁶⁵. Sin embargo, es interesante que **“las mujeres cuyas parejas muestran alto grado de sensibilidad hacia su tarea profesional (comportamientos de apoyo a su trabajo)” tuvieron un aumento de 12% de vitalidad en el trabajo**. En el caso de aquellas **“mujeres cuyos líderes muestran sensibilidad hacia los empleados”, tuvieron un aumento de 6% de**

vitalidad en el trabajo⁶⁶. Nuevamente se puede observar cómo mejora la situación de las mujeres cuando hay parejas, jefas y jefes sensibles al hecho de que estas terminan dedicando más tiempo y energía a su familia y al cuidado de otros y, por lo tanto, menos tiempo al trabajo.

Un último factor que hizo patente la desigualdad frente al teletrabajo entre hombres y mujeres fue el cuidado de dependientes durante el teletrabajo, ya que las mujeres que teletrabajaron en pandemia ocuparon más energía en tareas domésticas como cocinar, limpiar y cuidar de otros, que los hombres. Como muestra el estudio, **las mujeres tuvieron un 29% más de “responsabilidad de cuidado de dependientes que los hombres en las mismas condiciones”**⁶⁷. Esto es perjudicial para la vida laboral de las mujeres, ya que un mayor cuidado hacia dependientes durante las horas de trabajo incide en una menor eficacia y concentración en el trabajo, menor posibilidad de desconexión y mayor fatiga. No obstante, **en el caso de aquellas “mujeres cuyos líderes muestran sensibilidad hacia los empleados”, tuvieron un 10% menos de dificultad de concentración en el trabajo**⁶⁸. Por esto, es tan importante que los líderes visibilicen estas desigualdades entre sus trabajadoras y trabajadores y que busquen alternativas para aliviar la situación para las mujeres.

62 Ibid.

63 Ibid.

64 Ibid.

65 Ibid.

66 Ibid.

67 Ibid.

68 Ibid.

6. CIFRAS DE TELETRABAJO Y ACCIDENTES

De acuerdo a información entregada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en informe “Panorama Mensual Seguridad y Salud en el trabajo” Febrero 2021, las denuncias por accidentes en teletrabajo o trabajo distancia fueron 1.613 en el año 2020, de las cuales, 778 se calificaron de origen laboral (48%) y el resto, de origen común.

“Se observa que a nivel agregado (incluyendo accidentes en trabajo a distancia/teletrabajo o en faenas laborales) el total de denuncias de accidentes del trabajo disminuyó en aproximadamente un 30% en 2020 respecto a 2019. Además, del total de más de 210 mil accidentes del trabajo denunciados en 2020, algo más de 1.600 ocurrieron en el contexto de trabajo a distancia/teletrabajo, lo que representa aproximadamente un 0,8% del total de las denuncias. Si bien en SUSESO no se cuenta con el dato administrativo de cuántos trabajadores se encuentran efectivamente realizando trabajo a distancia/teletrabajo (lo que permitiría obtener una tasa de accidentabilidad separada para esta modalidad de trabajo), los números agregados ya mencionados podrían hacer pensar que efectivamente esta modalidad laboral genera menos accidentes, lo que es algo esperable. Adicionalmente, según informa la SUSESO, el teletrabajo contiene una importante dimensión de género. Llama la atención que el



70% de las denuncias de estos accidentes fueron realizadas por mujeres, lo que no sigue el patrón general de las denuncias de accidentes del trabajo que está normalmente centrado en los hombres (en 2019, por ejemplo, solo un 40% de las denuncias de accidentes del trabajo fueron presentadas por mujeres). Dicha Superintendencia explora dos hipótesis al respecto que pueden explicar en parte estas cifras. La primera es que las mujeres se desempeñan menos en la industria y manufactura y con mayor frecuencia en actividades de servicios, las que son más fácilmente adaptables al trabajo a distancia/teletrabajo y, por lo tanto, son ellas las que estarían usando en mayor medida esta modalidad laboral. Por otra parte, es posible que las mujeres, al estar realizando esta modalidad de trabajo y compatibilizándola con la vida familiar, hayan estado más expuestas a los accidentes del trabajo mientras trabajan en sus casas, por cuanto han tenido una mayor sobrecarga de trabajo doméstico que debe ser realizado simultáneamente con el trabajo remunerado. Esto debido a la situación de la pandemia, donde no se ha contado con las redes de apoyo habituales ni el funcionamiento normal de escuelas, colegios y salas cunas", **Pamela Gana Cornejo**, Intendente de Seguridad y Salud en el Trabajo, SUSESOS.

IV. MARCO LEGAL DEL TELETRABAJO

1. CONTEXTO JURÍDICO

En marzo de 2020 se promulgó en nuestro país la Ley N° 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo.

Asimismo, el 02 de octubre del año 2020 entró a regir el Decreto Supremo N°18, de fecha 3 de julio de 2020 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que Aprueba el Reglamento del artículo 152 quáter M del Código del Trabajo, que establece condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a las que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la Ley N° 16.744; conocido como Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo.

La Superintendencia de Seguridad Social mediante la Circular N° 3532 de fecha 4 de septiembre de 2020, impartió instrucciones respecto de las y los trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, modificando los Libros I, III y IV del Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N° 16.744, en adelante y el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744. En ella, entrega instrucciones a los organismos administradores sobre la asesoría técnica en prevención de riesgos que deben prestar a las empresas afiliadas o adheridas, respecto a las y los trabajadores que prestan sus servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo. A su vez, mediante el Oficio N° 3049 de fecha 1 de octubre de 2020, la Superintendencia de Seguridad Social complementó las instrucciones impartidas en la Circular N° 3532. Por último, mediante la Circular N° 3572 de fecha 15 de enero de 2021, la Superintendencia de Seguridad Social complementó las instrucciones de los Libros I y III del Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744, en lo relativo a la situación de las personas trabajadoras que prestan servicios bajo esta modalidad de trabajo.

La Dirección del Trabajo en su Dictamen N° 1389/007 de fecha 8 de abril de



2020, fijó el sentido y alcance de la Ley N° 21.220. Luego, en el Dictamen N° 2268/018 del 4 de agosto de 2020, dicho Servicio señaló respecto de las trabajadoras y los trabajadores con responsabilidades familiares afectos al pacto sobre condiciones especiales de trabajo establecido en el artículo 376 del Código del Trabajo, que les es aplicable la nueva normativa sobre trabajo a distancia y teletrabajo, en todo lo que no sea incompatible con el estatuto especial que los rige. En Dictamen N° 3079/031 de fecha 16 de noviembre de 2020, se pronunció sobre el alcance del artículo 152 quáter letra J) que regula la jornada laboral bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, específicamente respecto a si las partes pueden acordar una combinación de jornadas, esto es que la persona trabajadora pueda desarrollar sus labores determinados períodos sujeto a limitación de jornada y otros excluidos de dicho límite. Por último, en Dictamen N° 258/003 de fecha 22 de enero de 2021, la Dirección del Trabajo se pronunció sobre el alcance y extensión del artículo 152 quáter L) respecto de la obligación de la entidad empleadora de proporcionar las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o teletrabajo y la fecha a partir de la cual esta obligación comienza a ser exigible para la empleadora o empleador. Se pronunció también sobre la procedencia de mantener los beneficios de alimentación que tenía la persona que trabaja vía remota en forma previa de la suscripción del pacto, como es entre otros, la colación. Por otra parte, se refirió a la procedencia de compensar una asignación que ha perdido su naturaleza compensatoria y que fue fijada en forma previa al pacto de trabajo a distancia y teletrabajo. Asimismo, este dictamen se pronunció respecto de las trabajadoras y trabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo y los mecanismos de control y supervisión sobre los servicios convenidos con la entidad empleadora. Finalmente, se refirió a cuáles mecanismos serían válidos para garantizar el derecho a desconexión respecto a las personas trabajadoras que trabajan a distancia o teletrabajan y distribuyen libremente su horario o se encuentran excluidos de los límites de la jornada de trabajo. En este punto en particular, se pronunció sobre la validez del envío de correo electrónico a la supervisora o supervisor al inicio y término de la jornada.

2. ¿QUÉ ES EL TELETRABAJO Y EL TRABAJO A DISTANCIA?

DEFINICIÓN TRABAJO A DISTANCIA

“Es **trabajo a distancia** aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa”.

Artículo 152 quáter G) Código del Trabajo.

DEFINICIÓN TELETRABAJO

“Se denominará **teletrabajo** si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”.

Artículo 152 quáter G) Código del Trabajo



Para una correcta implementación del trabajo a distancia o teletrabajo es importante que la empresa u organización identifique previamente las funciones y tareas que se pueden hacer desde el domicilio de la persona trabajadora, evalúe la conectividad que tendrá (internet, teléfono móvil y otros), el espacio donde estará el puesto de trabajo, las herramientas de trabajo (mesa de trabajo, silla, lámpara y otros), cuáles son las condiciones de seguridad y salud, tanto de la persona trabajadora como las de su entorno y cuáles son los deberes y derechos de las partes.

Según el Estudio de Opinión Pública *Teletrabajo* (2018) que encuesta a 711 personas en Chile, el **81%** dice que **“si tuviera la posibilidad de teletrabajar, tomaría la opción”**. En otras palabras, el **81%** de los encuestados está **dispuesto a desempeñarse bajo la modalidad de teletrabajo.**

Es tal la preferencia por el teletrabajo, que acorde a lo que muestra el estudio "El trabajador digital" (2018), un número alto de trabajadores y trabajadoras en Santiago estaría dispuesto a dejar su trabajo actual por uno que sea en modalidad de teletrabajo. El estudio establece que de las encuestadas y encuestados, el **49%** **“estaría dispuesto a cambiar de trabajo, incluso si otro lugar le pagase menos (hasta 5%), pero le permitiese trabajar a distancia”**. Luego, el **46%** menciona que **“dejaría su actual trabajo para tener un jefe que le permita trabajar por metas sin horario fijo”**, el **45%** que **“dejaría su actual trabajo si tuviera acceso a trabajar de manera remota”** y el **39%** que **“dejaría su actual trabajo para buscar otro que le permita tener un mejor equilibrio entre su vida personal y laboral”**. Además, **46%** de los colaboradores dice que **“le gustaría trabajar por metas y no por horarios fijos”**, ya que más del **40%** prefiere tipos de trabajos no presenciales.

3. DEFINICIÓN DE LÍMITES

Los modos de vida están cambiando. El estar trabajando desde la casa ha llevado a una fusión de la dimensión personal, familiar y laboral de la vida de las personas y esa fusión a una mayor difusión de los límites. En el mundo del trabajo, ante la difusión de los límites nace la necesidad de redefinirlos.

La nueva ley de trabajo a distancia y teletrabajo aporta en este sentido, precisando los descansos semanales, las jornadas, el derecho a desconexión de 12 horas continuas durante un período de 24 horas y la privacidad del hogar, que excluye medidas de control de horario o de cumplimiento de metas invasivos -especialmente audiovisuales- por parte de la empresa que afecten la intimidad y la dignidad de las personas; y que requieren ser proporcionados.

El Estudio de Opinión Pública "Teletrabajo" (2018) que encuesta a 711 personas en Chile, muestra que al **79%** de quienes estarían dispuestos a teletrabajar **le gustaría tener libertad de jornada.**

a. Jornada y derecho a desconexión

La nueva ley sobre trabajo a distancia o teletrabajo establece límites respecto de esta modalidad de trabajo, señalando que podrá abarcar todo o parte de la jornada laboral⁶⁹.

69 *Código del Trabajo* (en adelante CT), artículo 152 quáter J). "El trabajo a distancia estará sujeto a las reglas generales de jornada de trabajo contenidas en el Capítulo IV del Libro I, con las excepciones y modalidades establecidas en el presente artículo".

BUENAS PRÁCTICAS

La empresa debe tener siempre presente que cuando se trabaja bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo sujeto a jornada, debe pagar las horas extraordinarias en que haya incurrido la o el trabajador. Al igual que el trabajo presencial, solo se pueden trabajar 2 horas extraordinarias al día.

a.1) CON JORNADA

En relación a la jornada laboral, las partes pueden acordar que el trabajo a distancia o teletrabajo abarque todo o parte de ella⁷⁰.

En caso de que las partes acuerden que la persona trabajadora esté sujeta a jornada laboral, la empresa debe respetar las reglas generales de la jornada de trabajo que establece el Código del Trabajo, es decir, a modo general: (i) no se podrá teletrabajar o trabajar a distancia más de 45 horas a la semana, (ii) la jornada ordinaria diaria no podrá exceder de 10 horas, (iii) la jornada semanal no puede distribuirse en menos de 5 ni en más de 6 días a la semana. Sin embargo, la jornada de trabajo se puede distribuir en menos de 5 días si se pacta menos de 45 horas a la semana o bien, se puede distribuir en 4 días si se acuerda el pacto de condiciones especiales de trabajo regulado en el artículo 376 del Código del Trabajo con el empleador o la empleadora. También procederá el trabajo en horas extraordinarias, conforme a las reglas generales. Esto es, con el límite de 2 horas diarias y el recargo del 50% sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria.

¿QUÉ DICE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO?

La Dirección del Trabajo en su Dictamen N° 1389/007 confirma lo establecido por el Código del Trabajo, que señala que el teletrabajo se rige de acuerdo a las reglas generales en materia de jornada de trabajo contempladas en el Capítulo IV del Libro I del Código de Trabajo. Esto significa que la persona trabajadora

queda afecto a las normas de duración y distribución de la jornada previstas en los art.22 y 28 de dicho Código, como asimismo, a las que regulan el descanso semanal que se establecen en los art.35 y 38 del mismo cuerpo legal.

⁷⁰ Ibid, artículo 152 quáter J). "La modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo podrá abarcar todo o parte de la jornada laboral, combinando tiempos de trabajo de forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella".

¿Se puede combinar alternativas de jornadas?

Sí, es posible hacerlo. En caso que la persona trabajadora y la entidad empleadora acuerden la combinación de tiempos de trabajo de forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella, podrán acordarse alternativas de combinación de dichos tiempos por los que podrá optar la trabajadora o el trabajador. En tal caso, las partes deberán:

- I. Dejar constancia en el contrato de trabajo o anexo al mismo, que la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo será parcial y la fórmula de combinación entre trabajo presencial y trabajo a distancia o teletrabajo.
- II. La persona trabajadora deberá comunicar al empleador(a) con al menos, una semana de anticipación, la alternativa de combinación que ha escogido.

La nueva ley sobre trabajo a distancia y teletrabajo establece que en lo que respecta específicamente a la persona que presta sus servicios a distancia, cuando la naturaleza de sus funciones lo permite, las partes pueden pactar que la persona trabajadora distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando los límites legales en cuanto a jornada de trabajo y descanso.



JORNADA MIXTA O COMBINACIÓN DE JORNADA EN EL MARCO DEL TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO

La Dirección del Trabajo en Dictamen N°3079/031 de fecha 16 de noviembre de 2020, se pronunció sobre la legalidad de fijar en una misma semana una jornada de trabajo que combine tres días presenciales en oficinas de la empresa, fijando un horario de trabajo de 09:00 a 17:00 horas y dos días en los que se labore bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo sin jornada de trabajo.

- **Respecto a combinar en una misma semana trabajo presencial y trabajo a distancia o teletrabajo**

Respecto de la posibilidad de que las partes puedan pactar combinar trabajo presencial con trabajo a distancia o teletrabajo en una misma semana, la Dirección del Trabajo señala que la ley así lo permite.

- **Combinación de trabajo sujeto a jornada laboral y trabajo exento de jornada laboral en la misma semana**

En cuanto a la posibilidad de pactar alternativas de combinación de tiempos de trabajo en forma presencial con tiempos de trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, la Dirección del Trabajo precisa que no está permitido que las partes pacten que en una misma semana se trabaje ciertos días a la semana sujeto a jornada de trabajo y ciertos días de la misma semana exento de jornada de trabajo, toda vez que se trata de dos regímenes normativos distintos. Al respecto, señala que en el primero de ellos, la jornada laboral está sujeta a un límite semanal de horas de trabajo, y, por lo tanto, sujeta a un sistema de registro de control de asistencia y de cumplimiento de horas, mientras que el segundo caso está exento de jornada de trabajo y de tal control. Agrega el dictamen que “se trata de normas que por su finalidad y naturaleza, resultan incompatibles o de difícil fiscalización”.

En relación a lo anterior, la Dirección del Trabajo explica que en términos de cómputos, la jornada de trabajo se calcula o computa semanalmente, “por lo que resulta contrario a la interpretación armónica de la normativa establecer que, dentro de una misma semana, puedan convivir sistemas en que durante ciertos días el trabajador se encuentre sujeto a jornada laboral y otros días no”.

No obstante lo anterior, la Dirección del Trabajo señala que es pertinente considerar lo establecido en el artículo 152 quáter J) inciso 5, que permite que la entidad empleadora acuerde con la o el trabajador, alternativas de combinación de tiempos de trabajo en forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas con tiempos de trabajo fuera de ella en distintas semanas, por lo que la persona trabajadora podrá elegir, avisando a la empresa la alternativa elegida con a lo menos una semana de anticipación. Cita el Dictamen N° 3578 del 15 de julio de 2015, donde reconoce que es posible combinar que en determinadas semanas la persona trabajadora labore sujeta a jornada de trabajo de manera presencial en las dependencias de la empresa, y otras, trabaje a distancia o teletrabaje sin límites de jornada. Siempre que lo anterior se hubiera pactado por las partes y no derive de una imposición unilateral de la empresa.

Concluye el dictamen, señalando que las partes podrán acordar que en una misma semana se combine el trabajo presencial y teletrabajo, pero no podrán pactar combinar que en una misma semana una persona trabaje sujeto a jornada de trabajo y sin limitación de la jornada de trabajo. Estas dos modalidades solo se podrán combinar en semanas diferentes, siempre que no se vulneren las normas pertinentes y no se afecte el principio de la certeza de toda relación laboral.

a.2) EXENTO DE JORNADA

La nueva ley autoriza a las partes a acordar que quien preste sus servicios bajo la modalidad de teletrabajo, quede excluido del límite de jornada la jornada laboral que establece el Código del Trabajo⁷¹. En este caso, la empresa tiene la obligación de respetar el derecho a desconexión que consiste en al menos 12 horas continuas de descanso en un período de 24 horas.

Este derecho a desconexión también lo tienen las personas trabajadoras para que cuando la naturaleza de las funciones lo permitan, puedan distribuir libremente su jornada.

Presunción de jornada laboral: Existe la presunción legal de jornada ordinaria cuando el empleador o la empleadora ejerciere una **supervisión o control funcional** sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores del teletrabajo o trabajo a distancia⁷².

La Dirección del Trabajo interpreta la nueva normativa, señalando que se presume que la persona trabajadora se encuentra exenta de los límites de la jornada de trabajo contemplados en el artículo 22 del Código del Trabajo, siempre que **la trabajadora o el trabajador no se encuentre afecto a fiscalización superior inmediata**⁷³.

En relación a lo anterior, la Dirección del Trabajo señala que se entiende que hay “**fiscalización superior inmediata**” cuando se dan los siguientes requisitos en forma copulativa⁷⁴:

- a) Crítica o enjuiciamiento de la labor desarrollada, lo que significa supervisión o control de los servicios prestados.
- b) Que esta supervisión o control sea ejecutada por personas de mayor rango o jerarquía dentro de la empresa.

71 Ibid, artículo 152 quáter J). “Con todo, en el caso del teletrabajo las partes podrán acordar que el trabajador quede excluido de la limitación de jornada de trabajo de conformidad con lo señalado en el inciso cuarto del artículo 22. Sin embargo, se presumirá que el trabajador está afecto a la jornada ordinaria cuando el empleador ejerciere una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores”.

72 Ibidem.

73 Dirección del Trabajo, *Dictamen No 1389/007*, 23 de marzo de 2020.

74 Ibid, citando *Dictamen Ord. No. 576/8*, de 17 de enero de 1991

- c) Que sea ejercida en forma contigua o cercana, lo que se debe entender en el sentido de proximidad funcional entre quien supervisa y quien ejecuta la labor.

La existencia de **fiscalización superior inmediata** debe considerar los avances tecnológicos, puesto que el uso de aplicaciones informáticas diseñadas para el monitoreo del trabajo va a permitir al empleador efectuar un control funcional y directo respecto de la forma y oportunidad en que el trabajador desarrolla sus labores⁷⁵.

b. Límites a los medios de control y el derecho a desconexión

b.1) DISTRIBUCIÓN LIBRE DE HORARIO DE TRABAJO

Las personas que por la naturaleza de sus funciones puedan pactar distribuir libremente su jornada en los horarios de trabajo de la manera que mejor se adapten a sus necesidades, quedan sujetas a los límites máximos de la jornada diaria y semanal, a las normas sobre la duración de la jornada de los artículos 22 y 28 y las relativa al descanso semanal del Código del Trabajo⁷⁶. Y se les debe respetar el derecho a desconexión de al menos 12 horas diarias continuas en un periodo de 24 horas.

La Dirección del Trabajo en Dictamen No 258/003, de 22 de enero de 2021, ha estimado pertinente aclarar que “la circunstancia que el trabajador distribuya libremente su horario no exime al empleador de observar y controlar los límites legales referidos, considerando el carácter irrenunciable de la normativa legal”.

Por lo tanto, concluye la Dirección del Trabajo, la persona trabajadora que distribuye libremente su horario de trabajo, debe comunicar a la entidad empleadora el momento en que decidirá iniciar el derecho de desconexión para computar las 12 horas continuas, en que no se le podrán exigir requerimientos por parte de la empresa u organización.

75 Ibidem.

76 CT artículo 152 quáter J), inciso 3.

b.2) EXCLUIDOS DEL LÍMITE DE JORNADA

De acuerdo a la interpretación que la Dirección del Trabajo en Dictamen N° 258/003, respecto al derecho a desconexión del Código del Trabajo⁷⁷, la empresa no puede implementar un mecanismo para indicar el momento en que la persona teletrabajadora, que se encuentra excluida del límite de jornada, inicia su derecho a desconexión y el momento en que lo termina, cualquiera sea el medio, como por ejemplo, por correo electrónico u otro medio similar. Esto, pues se estaría en presencia de un tipo de supervisión y control sobre la forma y oportunidad en que se prestan los servicios, lo que conllevaría a suponer que existiría una fiscalización superior inmediata.

Por lo tanto, de acuerdo a la doctrina de la Dirección del Trabajo, la trabajadora o el trabajador que ejerce sus funciones por vía remota, de exigirse este control, dejaría de estar exento del límite de jornada laboral. Incluso, señala el Dictamen N° 258/003, el hecho de que en el contrato de trabajo se deba contener el tiempo de desconexión, no habilita a la entidad empleadora para efectuar controles sobre la oportunidad en que la persona trabajadora volverá a estar disponible para responder a los requerimientos⁷⁸.

77 CT artículo 152 quárter J) inciso final.

78 Dirección del Trabajo, *Dictamen No 258/003*. 22 de enero de 2021.



¿SE PUEDEN IMPLEMENTAR MECANISMOS DE SUPERVISIÓN O DE CONTROL PARA LAS PERSONAS QUE TELETRABAJAN EXCLUIDOS DEL LÍMITE DE JORNADA DE TRABAJO?

De acuerdo al Dictamen N°1389/007 de la Dirección de Trabajo, la trabajadora o el trabajador que trabaja a distancia o teletrabaja excluido de los límites de la jornada de trabajo, supone necesariamente que no se encuentre bajo supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que desarrolla sus funciones, esto es, no se encuentren bajo fiscalización superior inmediata y, en consecuencia, a control de jornada.

Asimismo, según la interpretación que la Dirección del Trabajo hace en Dictamen N° 258/003 del Código del Trabajo, la persona trabajadora que trabaja a distancia o teletrabaja, solo debe entregar resultados de sus gestiones y reportarse

esporádicamente, “aspecto relevante de tener presente a la hora de determinar si efectivamente nos encontramos frente a un trabajador excluido de los límites de la jornada de trabajo”.

Por lo tanto, continúa la Dirección del Trabajo, en el caso de la trabajadora o el trabajador que se encuentra exento del límite de jornada, las partes podrán acordar indicar el mecanismo por el que la persona trabajadora entregará resultados de sus gestiones y se reportará esporádicamente. Cualquier otro tipo de medida de control o supervisión sería contrario a las reglas de exclusión de los límites de la jornada y harán presumir la existencia de jornada.

c. Vida privada e inviolabilidad del hogar

En el ejercicio de sus facultades la Dirección del Trabajo establece que los pactos de teletrabajo y trabajo a distancia no pueden importar un menoscabo a los derechos reconocidos en el Código de Trabajo, debiendo considerar además que el artículo 5 de dicho Código, consagra que el ejercicio de las facultades que la ley reconoce a la empleadora o el empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de las y los trabajadores, en especial, cuando puedan afectar la vida privada o la honra de estos⁷⁹.

La Dirección del Trabajo consideró necesario realizar una serie de prevenciones en relación a la protección de los derechos fundamentales relativos al ejercicio de supervisión y control funcional y directo sobre la forma y oportunidad en que se desarrollan las labores de la persona que presta sus servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, por parte de la entidad empleadora y, en definitiva, la posibilidad de ejercer fiscalización superior inmediata por esta última, mediante medios tecnológicos.

BUENAS PRÁCTICAS

El trabajar a distancia o teletrabajar conlleva necesariamente conciencia de la autonomía de la persona para cumplir adecuadamente con los objetivos y resultados planteados. Por lo tanto, para que el trabajo remoto funcione adecuadamente, es necesario que todas y todos, desde el CEO, directores, gerentes, jefaturas y el resto de las trabajadoras y trabajadores de la empresa u organización, se relacionen desde la confianza, acordando cuáles son las responsabilidades individuales y compartidas, las expectativas, los tiempos de descansos, la entrega de resultados y otros. La comunicación adecuada y permanente entre ellos es otro elemento indispensable.

¿QUÉ PASA CON LOS DISPOSITIVOS DE CONTROL AUDIOVISUAL?

No está permitido que la empresa instale dispositivos de control audiovisual como forma de control o vigilancia **permanente y continua**, ya sea en el domicilio de la persona trabajadora o en otro lugar en que esta preste sus servicios.

En relación a los sistemas de control, la Dirección del Trabajo señala que “el empleador deberá tomar los resguardos necesarios para no afectar los derechos fundamentales del trabajador, esto especialmente considerando que **la utilización indiscriminada o un ejercicio intensivo** de sus facultades bajo un escenario tecnológico podría afectar los límites del espacio personal del trabajador”. Agregando que

“medidas de dicha intensidad generan **tensión y presión y son incompatibles con la dignidad humana**”.

Un control ilimitado que no reconoce fronteras y que se usa de manera continua, dice la Dirección del Trabajo **“implica no solo control extremo e infinitamente más intenso que el que realiza directamente la persona del empleador, sino que significa un poder total y completo sobre la persona del trabajador, siendo una intromisión no idónea y desproporcionada en su esfera íntima, haciendo inexistente todo espacio de libertad y dignidad”**.

Por último, de acuerdo a la Dirección del Trabajo⁸⁰, la entidad empleadora podrá ejercer control o supervisión sobre el trabajador siempre que:

- El trabajador o trabajadora esté en pleno conocimiento de las medidas fijadas.
- Que las medidas fijadas sean proporcionales.
- Que las medidas fijadas resguarden especialmente el derecho de intimidad y vida privada.

4. POSIBILIDAD DE ACUERDOS

Durante la pandemia las mujeres experimentaron un mayor número de interferencias e interrupciones no deseadas, principalmente por parte de hijos e hijas y otros familiares dependientes, al no contar con el funcionamiento de salas cunas, colegios y otras instituciones de cuidado. Así, ellas **tuvieron un 9% más de interferencias del trabajo a la familia que los hombres** y **tuvieron un 20% más de interferencias de la familia al trabajo que los hombres**. Sin embargo, **en el caso de aquellas mujeres “cuyas parejas muestran alto grado de sensibilidad hacia su tarea profesional (comportamientos de apoyo a su trabajo)”**: las interferencias del trabajo a la familia disminuyeron en un 10% y las interferencias de la familia al trabajo en un 42%, haciendo evidente la importancia de una mayor corresponsabilidad.

La nueva normativa de trabajo a distancia o teletrabajo entrega una serie de herramientas y alternativas para que la trabajadora o el trabajador y la empresa lleguen a acuerdos y, de esta manera, logren que la forma de trabajar se adapte a las múltiples realidades y necesidades de las personas, permitiendo un mejor equilibrio entre trabajo, dimensión privada y familiar.

a. Acordar el lugar de trabajo

Las partes pueden acordar el lugar en que se prestarán los servicios según las siguientes alternativas:

- I. En el domicilio del trabajador o trabajadora u otro sitio determinado.
- II. La persona trabajadora elija libremente donde ejercerá sus funciones entre distintos lugares cuando por la naturaleza de los servicios resulte esto posible.

¿EXISTE TELETRABAJO CUANDO ES LA EMPRESA LA QUE DESIGNA Y HABILITA EL LUGAR DONDE LA PERSONA TRABAJADORA PRESTA SUS SERVICIOS?

El Código del Trabajo en el artículo 152 quáter H) señala que no constituye teletrabajo cuando se prestan los servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aún cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa.

El Estudio de Opinión Pública *Teletrabajo* (2018) que encuesta a 711 personas en Chile, muestra que al 60% de quienes estarían dispuestos a teletrabajar **le gustaría hacerlo todos los días de la semana y al 34%** de quienes estarían dispuestos a teletrabajar, **le gustaría trabajar bajo esa modalidad 3 días de la semana**. Ocurre algo similar en Europa, ya que el estudio español sobre *Teletrabajo/Trabajo Presencial* (2020) que encuesta a 400 profesionales españoles, muestra que solo el **16% dice querer volver a trabajar desde la empresa todos los días de la semana**.

b. Acordar teletrabajo parcial

Las partes pueden acordar teletrabajo total o parcial. El teletrabajo parcial permite combinar el trabajo presencial con el trabajo en la casa u otro lugar acordado, sea algunas horas del día, algunos días de la semana, algunas semanas al mes, o ciertos períodos del año. Así por ejemplo, es posible pactar que en una misma semana se va a trabajar lunes, martes y miércoles en la empresa y jueves y viernes a distancia. O bien, desde la casa los meses de enero y febrero y el resto del año en las instalaciones de la empresa.

A su vez, cuando se pacte combinar trabajo a distancia con trabajo presencial, es posible acordar con la organización distintas alternativas por las cuales optar, debiendo comunicar a la empresa la elección con al menos una semana de anticipación. Así, a modo de ejemplo, se puede pactar como alternativas que: a) se trabaje en las mañanas desde la empresa y en las tardes en la casa; b) dos días completos de la semana en la empresa y tres días a distancia. La persona trabajadora podrá elegir, combinando estas dos alternativas.

BUENAS PRÁCTICAS

El teletrabajo parcial combinado con trabajo presencial es la modalidad de trabajo remoto que mejor se adapta a la necesidad de mantener el vínculo con la organización y con las personas que trabajan en ella. De esta forma no se pierde la riqueza de las relaciones laborales personales presenciales.

c. Acordar tipo de jornada

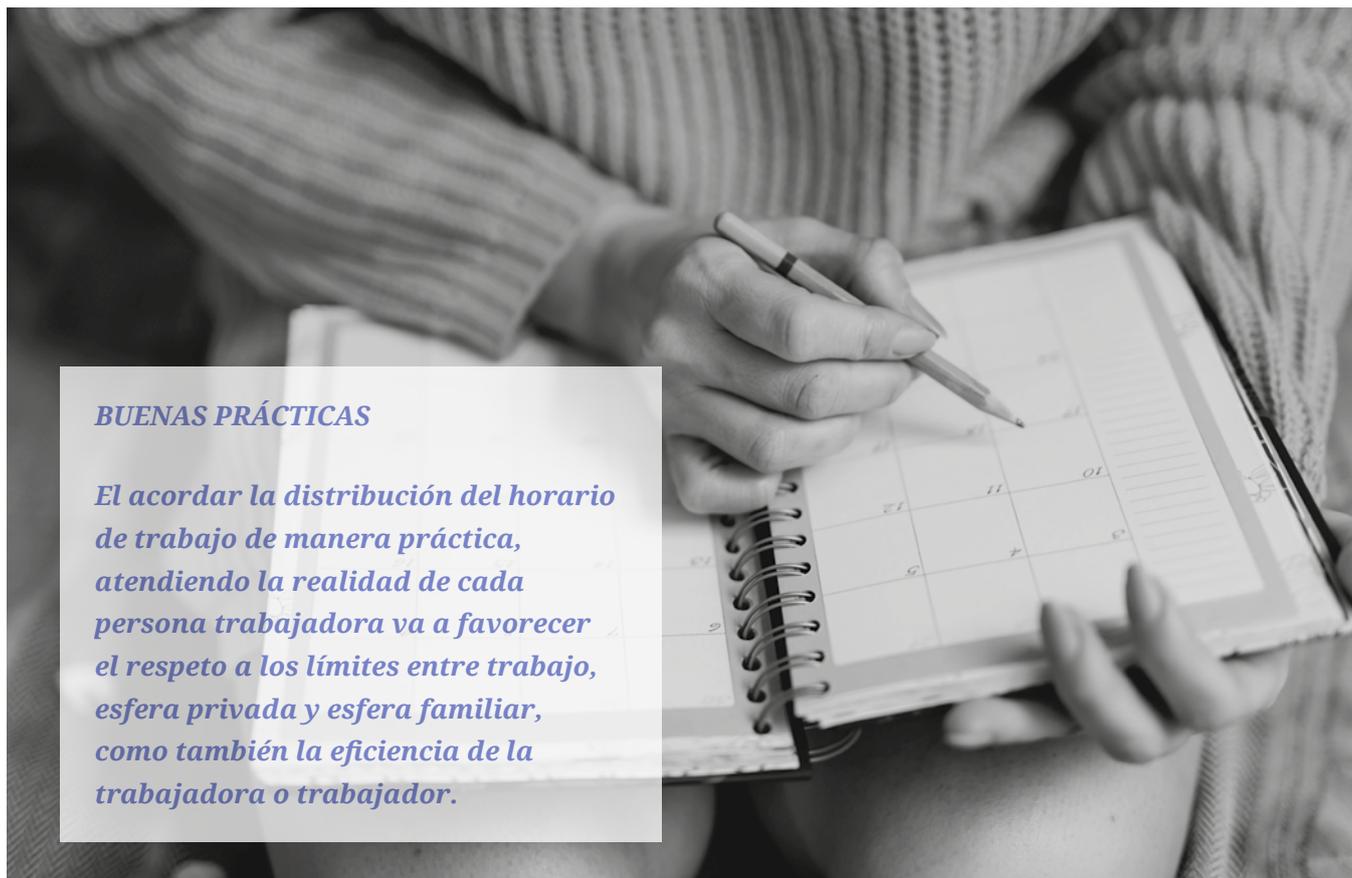
La trabajadora o el trabajador a distancia y la empresa u organización pueden pactar que se trabaje sujeto a las reglas generales de la jornada de trabajo con las limitaciones y excepciones que establece el Código del Trabajo⁸¹. Esto es, fijando una jornada ordinaria total de un máximo de 45 horas a la semana, de no más de 10 horas diarias y distribuida en no menos de 5 días ni en más de 6 semanales. O, fijando una jornada parcial que no puede superar las 30 horas a la semana. En ambos casos, procederá el pago de horas extraordinarias, las que no podrán exceder las 2 horas diarias.

Si la naturaleza de las funciones del trabajador a distancia o teletrabajador lo permiten, las partes podrán pactar que la persona distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, sujetándose a las normas sobre duración de la jornada y las relativas al descanso semanal.

Tratándose de personas teletrabajadoras, estos pueden acordar con la empresa quedar exento de jornada de trabajo. En este caso, se deberá respetar el derecho de desconexión que tiene la persona de al menos 12 horas continuas de descanso en un período de 24 horas. La nueva normativa presume que existe jornada laboral cuando el empleador ejerce supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que la persona trabajadora desarrolle las labores.

Según el dictamen de la Dirección del Trabajo N°3079/031 ya citado, lo que las partes no pueden pactar es que en una misma semana una persona trabaje sujeto a jornada de trabajo y sin limitación de la jornada de trabajo. Solo es posible combinar en semanas diferentes.

81 Ibid., artículo 152 quáter J). "La modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo podrá abarcar todo o parte de la jornada laboral, combinando tiempos de trabajo de forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella".



BUENAS PRÁCTICAS

El acordar la distribución del horario de trabajo de manera práctica, atendiendo la realidad de cada persona trabajadora va a favorecer el respeto a los límites entre trabajo, esfera privada y esfera familiar, como también la eficiencia de la trabajadora o trabajador.

d. Acordar cómo distribuir el horario de trabajo

Tratándose de un trabajador o trabajadora a distancia, la nueva ley señala que si la naturaleza de las funciones así lo permiten, puede pactarse que el trabajador distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, sujetándose a las normas sobre duración de la jornada (jornada ordinaria máxima de 45 horas a la semana, 10 horas al día y distribuible en no menos de 5 días y en no más de 6) y las relativas al descanso en días domingos y festivos⁸².

Por ejemplo, se podría pactar trabajar 8 horas diarias continuas desde las 8:00 de la mañana a las 5:00 de la tarde, porque después de esa hora debe cuidar de los hijos/as. O bien de 8:00 a 12:00 y de 16:00 a 20:00 horas, porque en el lapso entre las 12:00 y las 16:00 necesita cuidar a un padre enfermo.

82 Ibid, artículo 152 quáter Letra J), inciso final. "Si la naturaleza de las funciones del trabajador a distancia lo permite, las partes podrán pactar que el trabajador distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, sujetándose a las normas sobre duración de la jornada de los artículos 22 y 28 y las relativas al descanso semanal del Párrafo 4° del Capítulo IV del Libro Primero".

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS TELETRABAJADORAS Y TRABAJADORAS A DISTANCIA

Especial importancia tiene la protección de los derechos de las y los trabajadores. El trabajo a distancia y el teletrabajo están sujetos supletoriamente a las reglas generales del Código del Trabajo, entre otras, a las normas del Código del Trabajo, que señalan que la entidad empleadora debe respetar las garantías constitucionales de la persona trabajadora, en especial la intimidad, la vida privada y su honra.

Los acuerdos que se celebren para trabajar bajo esta modalidad no podrán implicar bajo ningún aspecto un menoscabo de los derechos que el Código le reconoce a la o el trabajador, no pudiendo verse afectados entre otros, sus descansos, su salud y seguridad y la posibilidad de interactuar de manera presencial con sus compañeras y compañeros de trabajo.

Se debe tener siempre presente que el Código del Trabajo señala que mientras subsista el contrato de trabajo, los derechos laborales de las y los trabajadores son irrenunciables.

Los derechos que tienen las personas que trabajan a distancia o teletrabajan son:

- a. Derecho a que se le respete sus garantías constitucionales, en especial la intimidad, la vida privada y la honra⁸³.
- b. Todos los derechos individuales y colectivos del Código del Trabajo que no sean incompatibles con las normas de la ley de trabajo a distancia y teletrabajo.
- c. No ver afectada su remuneración.
- d. Derecho a desconexión diaria de a lo menos 12 horas continuas en un período de 24 horas, donde se debe respetar el descanso, tanto para las



personas trabajadoras que distribuyen libremente su horario, como para las que prestan sus servicios excluidas de la limitación de jornada de trabajo.

- e. Derecho a volver a las condiciones de trabajo presencial⁸⁴. Si el trabajo a distancia se acordó con posterioridad al inicio de la relación laboral, tanto la persona trabajadora como la empresa podrán ejercer de manera unilateral la facultad de volver a las condiciones originalmente pactadas. Se debe comunicar a la otra parte por escrito sobre su decisión con una antelación mínima de treinta días. Si la modalidad de teletrabajo se acordó al inicio de la relación laboral, se exige que ambas partes estén de acuerdo. En los dos casos, no puede implicar un menoscabo a los derechos individuales y colectivos de la persona trabajadora⁸⁵.
- f. Derecho a acceder a las instalaciones de la empresa y participar en las actividades colectivas. En este caso son de cargo de la entidad empleadora los gastos de traslado de la persona trabajadora.
- g. Derecho a que se le informe por escrito sobre la existencia o no de sindicatos, al momento del inicio de sus labores o en el caso de que un sindicato se constituya con posterioridad del inicio de ellas. Se deberá informar de este hecho dentro de los diez días siguientes a la comunicación a la empresa de haberse constituido dicho sindicato.

84 Respecto al derecho a la reversibilidad, la Dirección del Trabajo en su dictamen N°2268/018 de fecha 4 de agosto de 2020, hace una precisión en relación a los y las trabajadoras que se han acogido al pacto para trabajadores con responsabilidades familiares, señalando que existen diferencias. Explica que, en el caso de los pactos de las personas trabajadoras con responsabilidades familiares, el Código del Trabajo en el artículo 376 faculta al trabajador o la trabajadora para determinar, en forma unilateral, volver a las condiciones de trabajo originalmente pactadas, debiendo comunicar tal decisión a la entidad empleadora con a lo menos treinta días de anticipación. En el caso de tratarse del trabajo a distancia o teletrabajo, cualquiera de las partes puede ejercer el derecho a volver a las condiciones pactadas al inicio de la relación laboral. Termina la Dirección del Trabajo, señalando que la regla que regula la reversibilidad de los pactos, contenida en el Código del Trabajo, prima sobre la que se contiene en la Ley N° 21.220, puesto que la última se trata de una norma especial y su aplicación no implica una contravención a los derechos que la ley laboral reconoce a los trabajadores y trabajadoras.

85 Dirección del Trabajo, *Dictamen No 1389/007*.

6. DEBERES DE LAS PERSONAS TELETRABAJADORAS Y TRABAJADORAS A DISTANCIA

Dado que la naturaleza del trabajo a distancia y teletrabajo implica necesariamente que la trabajadora o trabajador preste sus servicios en su domicilio, en el de un tercero o fuera del establecimiento de la empresa, la nueva normativa y el Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo, dictado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, obliga a la persona trabajadora a ser corresponsable junto a la empresa, tanto del deber de cuidado de su salud y seguridad, como la de su familia y demás personas que trabajen cerca de su puesto de trabajo⁸⁶. Fomentando de esta manera una cultura de autocuidado.

a. Deber de cuidado y corresponsabilidad de la persona trabajadora

De acuerdo al mencionado Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo, la persona que trabaja a distancia o teletrabaja tiene el deber de cuidado. Es decir, debe observar una conducta de autocuidado de su seguridad y salud en el trabajo, procurando con ello evitar que el ejercicio de su actividad laboral pueda afectar a su grupo familiar y a las demás personas cercanas a su puesto de trabajo.

El Reglamento hace a la persona trabajadora corresponsable respecto de su salud y seguridad en el trabajo a distancia o teletrabajo, obligándolo a protegerse a sí mismo y a su entorno. Incluyendo para ello la obligación de aplicar el instrumento de autoevaluación que servirá para la confección de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos que debe elaborar la empresa, y de acatar las medidas preventivas que el organismo administrador del Seguro de la Ley N°16.744 prescriba.

⁸⁶ El Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo, señala en el artículo 6, inciso segundo: "Sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades del empleador en la adopción e implementación de medidas preventivas eficaces, el trabajador que ejecute sus labores a distancia o teletrabajo, deberá observar una conducta de cuidado de su seguridad y salud en el trabajo procurando con ello evitar, igualmente, que el ejercicio de su actividad laboral pueda afectar a su grupo familiar y demás personas cercanas a su puesto de trabajo.

BUENAS PRÁCTICAS

Designar a una persona que genere confianza, que mantenga una comunicación fluida y permanente, hará que las personas se sientan cómodas al momento de querer informar sobre su salud y seguridad o la de su familia. De esta manera, se promueve que las personas sean corresponsables en el cuidado y autocuidado de su salud física y mental.

Asimismo, dentro de las medidas de autocuidado en los lugares en que se desarrolle el trabajo a distancia o teletrabajo, la persona trabajadora no podrá manipular, procesar, almacenar y ejecutar labores que impliquen la exposición de ella, su familia o de terceros a sustancias peligrosas o altamente cancerígenas, tóxicas, explosivas, radioactivas, combustibles u otras, aún cuando la entidad empleadora se lo exija en razón de sus funciones⁸⁷.

De acuerdo al Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo, el incumplimiento de esta obligación, la falta de veracidad u oportunidad de la información proporcionada por la o el trabajador será sancionada según el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa.

b. Deber de completar el instrumento de autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo

Una vez iniciada la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, la persona trabajadora tiene un plazo no inferior a 5 días ni superior a 10 para aplicar y reportar el instrumento de autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo a la entidad empleadora.

De acuerdo al Reglamento, el incumplimiento de esta obligación, la falta de veracidad u oportunidad de la información proporcionada por la o el trabajador será sancionada según el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa.

⁸⁷ En artículo 2, inciso segundo del Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo señala que se agregan al listado las funciones que no podrá desarrollar la persona trabajadora, las detalladas a que se refieren el inciso segundo del artículo 5 y 42 del decreto supremo No 594, de 1999, del Ministerio de Salud. Además, se incluyen aquellos trabajos en que existe presencia de sílice cristalina y toda clase de asbestos.

c. Deber de implementar las medidas preventivas

La persona trabajadora tiene la obligación de acatar la implementación por parte de la empresa de las medidas preventivas, correctivas y de ejecución inmediatas prescritas por el organismo administrador, cuando este último haya constatado que las condiciones del lugar de trabajo ponen en riesgo la seguridad y salud de la o el trabajador.

El Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo agrega que la trabajadora o el trabajador podrá ser sancionado de conformidad al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa si se niega infundadamente a dar la autorización a la empresa o al organismo administrador para ingresar a su domicilio o si no da las facilidades para realizar una visita ya autorizada, sea de la empresa o del referido organismo.

d. Deber de informar en caso de combinar jornadas de trabajo

Cuando las partes acuerden alternativas de jornadas de trabajo entre las que podrá optar la persona, esta debe comunicar a la empresa con, al menos, una semana de anticipación la alternativa de combinación que ha escogido⁸⁸.

e. Deber de no ejecutar las labores bajo los efectos del alcohol y consumo de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas ilícitas

Este deber emana de la obligación que el Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo que regula las condiciones específicas de salud y seguridad impone a la empresa de incorporar en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, la prohibición de ejecutar las labores bajo los efectos del alcohol y consumo de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas ilícitas⁸⁹.

88 Lo señala la ley y lo refuerza la Dirección del Trabajo en Dictamen No 1389/007.

89 Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo artículo 10, inciso final.

7. DERECHOS DE LAS EMPRESAS

a. Derecho a volver unilateralmente a las condiciones originalmente pactadas

La empresa puede ejercer de manera unilateral la facultad de volver a las condiciones originalmente pactadas, siempre y cuando el trabajo a distancia o teletrabajo se haya acordado con posterioridad al inicio de la relación laboral. Para ello, la empresa u organización debe comunicar por escrito su decisión a la trabajadora o trabajador con una antelación mínima de treinta días. Si la modalidad de teletrabajo se acordó al inicio de la relación laboral, se exige que ambas partes estén de acuerdo. En los dos casos, no puede implicar un menoscabo a los derechos individuales y colectivos de la persona trabajadora.

b. Derecho a solicitar asistencia técnica a los organismos de administración

Este derecho tiene directa relación con el deber de protección que tiene la empleadora o el empleador de tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las trabajadoras y trabajadores y de gestionar los riesgos laborales que se encuentren presentes en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa, que se hubieren acordado para la prestación de esos servicios.

Para cumplir con lo anterior, la empresa u organización puede requerir la asistencia técnica al organismo administrador al cual se encuentre adherida o afiliada para la aplicación de instrumento de autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo, la confección de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales, la elaboración del programa preventivo y la capacitación de las personas que trabajan bajo esta modalidad, entre otros.

8. DEBERES DE LAS EMPRESAS

a. Deber de respetar los límites de la jornada diaria y semanal

La entidad empleadora debe respetar los límites de la jornada diaria y semanal de quienes trabajan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo sujeto a jornada. Esto es, no más de 10 horas ordinarias al día y 45 horas ordinarias semanales, distribuidas en no menos de 5 días ni más de 6 a la semana. Podrán trabajar 2 horas extraordinarias diarias de forma excepcional de acuerdo a las reglas generales.

b. Deber de respetar los días de descanso semanal, los permisos, los feriados y las vacaciones

La empresa u organización tiene la obligación de respetar los días de descanso a la semana y los festivos, las vacaciones o feriado anual y los permisos legales a que tienen derecho las personas trabajadoras.

c. Deber de respetar el derecho a desconexión

La entidad empleadora debe respetar el derecho a desconexión que consiste en un lapsus de al menos 12 horas continuas, en un período de 24 horas,

tanto para los teletrabajadores o trabajadores a distancia que distribuyen libremente su horario, como para quienes lo hacen excluidas de la limitación de la jornada de trabajo.

Por lo tanto, la empresa no podrá enviar comunicaciones, impartir órdenes u otros requerimientos durante las horas de desconexión y en los días de descanso, permisos o feriado anual.

También es importante hacer frente a la necesidad de desconexión y a la entrega de elementos ergonómicos para el teletrabajo. El estudio español sobre “Teletrabajo/ Trabajo Presencial” (2020) que encuesta a 400 profesionales españoles, muestra por un lado, que el **46% evalúa que lo peor de teletrabajar es el “tener que estar conectado”**, y el **33% declara que “le han faltado momentos de desconexión”**. Esto hace patente la importancia y necesidad del derecho a la desconexión. Asimismo, es fundamental considerar momentos de descanso para las personas que teletrabajan, ya que el **28% dice que lo que más extraña del trabajo presencial son “los momentos de descanso, como almuerzo, café y otros”**.

BUENAS PRÁCTICAS

Las personas trabajadoras deben ser informadas por la empresa u organización sobre la existencia de mecanismos de control de asistencia remota cuando se haya pactado jornada y sobre las medidas de resguardo necesarias que se han tomado en su implementación para garantizar la dignidad, privacidad, intimidad y honra de quienes trabajan a distancia o teletrabajan.

d. Deber de implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada

En el caso de que se presten los servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo con jornada, la empresa u organización cuando corresponda, debe implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada⁹⁰. En este caso, el Código del Trabajo autoriza a la Dirección del Trabajo para que mediante resolución fundada establezca y regule sistemas especiales de control horario. Estos sistemas de control deben estar autorizados por la Dirección del Trabajo, pudiendo coexistir con otro sistema del empleador destinado al personal que trabaja de manera presencial⁹¹.

El deber legal de las empresas de implementar un medio de control es obligación solo para el control de la jornada cuando esta se haya pactado, lo que refuerza el Dictamen de la Dirección del Trabajo N° 258/003 de 22 de enero de 2021: “En el caso de los teletrabajadores excluidos del límite de jornada, las partes no se encuentran obligadas a indicar en el contrato de trabajo conforme a lo dispuesto en el numeral 4) del artículo 152 quáter K del Código del Trabajo, los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador”.

90 CT artículo 152 quáter J) inciso segundo. “El empleador, cuando corresponda, debe implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada de trabajo a distancia, conforme a lo prescrito en el artículo 33”.

91 Dirección del Trabajo, *Dictamen No 1389/007*.

e. Deber de proporcionar a su costo los equipos, herramientas y materiales de trabajo

La empresa debe proporcionar a su costo los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal. Las personas trabajadoras no podrán ser obligadas a utilizar elementos de su propiedad⁹².

Esta obligación se debe hacer exigible desde el momento en que se pacta la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y la obligación de proporcionar por parte de empresa los equipos y herramientas, no impide que las partes acuerden que el trabajador o trabajadora voluntariamente, pueda utilizar elementos de su propiedad y que la entidad empleadora pueda pagar una asignación por su uso para efectos laborales por un monto razonable y suficiente para cubrir los costos efectivamente incurrido por la trabajadora o el trabajador⁹³.

La entidad empleadora también está obligada a asumir los costos de operación, que son los que permiten que se realicen las labores. Esto es desde el momento en que tales servicios se inician y siempre que estén directamente relacionados con los mismos⁹⁴. Debe asumir también los costos de funcionamiento⁹⁵, es decir, aquellos que permiten a los equipos ejecutar las tareas necesarias para el cumplimiento efectivo de las labores por los cuales la persona trabajadora fue contratada, como por ejemplo, la habilitación de software, aplicativos, licencias para la ejecución de determinados programas u otros⁹⁶.

Asimismo, la empresa debe asumir los costos de operación, mantenimiento y reparación de los equipos.

92 *CT*, artículo 152 quáter L). "Los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal, deberán ser proporcionados por el empleador al trabajador, y este último no podrá ser obligado a utilizar elementos de su propiedad. Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador".

93 Dirección del Trabajo, *Circular No 258/003*.

94 *Ibid.*

95 *Ibidem*.

96 *Ibidem*.

¿CÓMO SE CALCULA EL MONTO DE LAS EVENTUALES ASIGNACIONES?

El monto de las asignaciones que hayan sido acordadas entre la entidad empleadora y la persona trabajadora, y que se deban a causa de costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos, deben cumplir con los criterios de suficiencia y razonabilidad. Es decir, deben cubrir el costo total (suficiencia) que hubiese incurrido el trabajador o la trabajadora a consecuencia directa de la prestación de servicio y deben ser proporcionales (razonabilidad) a los gastos incurridos, no debiendo ser excesivos.

Dirección del Trabajo, Dictamen N° 258/003

ASIGNACIÓN POR COLACIÓN O ALIMENTACIÓN EN EL TELETRABAJO

Respecto a la trabajadora o al trabajador que trabajaba de manera presencial y que pactó prestar sus servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, ya sea total o parcial, la mantención, modificación o cese del beneficio de la colación, dependerá de lo que haya pactado con la empresa en el contrato o anexo del contrato de trabajo. Independiente a la forma en que se otorgue este beneficio, ya sea a través de la entrega de dinero, tarjetas o ticket canjeables u otra forma. En el caso de perder la asignación de colación o de modificarse en el sentido de perder su naturaleza compensatoria, se requerirá siempre voluntad escrita de ambas partes para poder implementarlo.

Dirección del Trabajo, Dictamen N° 258/003

¿LA PERSONA TRABAJADORA PUEDE USAR SUS PROPIOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS?

Si bien el Código del Trabajo en el artículo 152 quáter L) señala expresamente que es obligación de la entidad empleadora proporcionar a su costo los equipos e insumos necesarios a la trabajadora o al trabajador para poder ejercer sus funciones; la Dirección del Trabajo en el Dictamen N° 258/003, de fecha 22 de enero de 2021, señala que esta obligación no impide que la persona trabajadora “voluntariamente decida usar sus propios

elementos para el desempeño de sus labores”, caso en el cual las partes podrían acordar que la entidad empleadora pague una asignación a la trabajadora o trabajador que presta sus funciones a distancia o teletrabajo. De ser así, la asignación debiera ser proporcional a la destinación que la persona trabajadora haga de sus bienes al cumplimiento de sus funciones.

BUENAS PRÁCTICAS

Además de los equipos, herramientas y materiales que la entidad empleadora debe proporcionar a su costo a las y los trabajadores, las partes pueden acordar previo al inicio del trabajo a distancia o teletrabajo qué otros gastos a título de asignación serán o no cubiertos por la empresa u organización.

De acuerdo al dictamen N° 258/003, la Dirección del Trabajo señala que las partes podrán acordar asignaciones por los costos de operación que se encuentren directamente relacionados a estos, como por ejemplo: el uso de internet, de energía eléctrica, alimentación y otros gastos necesarios para el desempeño de sus labores⁹⁷.

La Dirección del Trabajo agrega que la determinación de los costos de operación y funcionamiento se deberán resolver caso a caso y corresponderá a la realidad de cada relación laboral⁹⁸.

Por último, en el caso en que las partes hayan acordado una combinación del lugar en que se prestan los servicios durante la jornada de trabajo, es decir, que se reparta el tiempo entre las dependencias de la empresa y otro lugar fuera de ella, los costos de traslados podrían ser considerados como un costo necesario de la operación, por lo tanto, la empresa debería asumir dichos costos⁹⁹.

En Chile también hay cierta falta de elementos adecuados para el teletrabajo, ya que según el “Informe estudio teletrabajo” de la Mutual de Seguridad, la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) y Cadem (2020), el **42%** dice que lo que más **extraña del trabajo presencial es “la implementación del lugar de trabajo: impresora, internet”**.

97 Dirección del Trabajo, *Dictamen No 1389/007*.

98 Ibid.

99 Ibidem

f. Deber de registrar electrónicamente el pacto de teletrabajo

El empleador o empleadora debe registrar de manera electrónica en la Dirección del Trabajo el pacto en que las partes hayan acordado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo¹⁰⁰. El plazo que tiene la empresa u organización para el cumplimiento de esta obligación es de 15 días contados desde que se acordó dicha modalidad.

A su vez, la Dirección del Trabajo debe remitir una copia del registro de la Superintendencia de Seguridad Social a los organismos administradores del seguro de la ley N° 16.744.

La fiscalización del cumplimiento de los acuerdos de trabajo a distancia o teletrabajo recae en la Dirección del Trabajo. Esto, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios que establezcan las leyes¹⁰¹.

100 CT. Artículo 152 quáter O). "Dentro de los quince días siguientes a que las partes acuerden la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, el empleador deberá registrar dicho pacto de manera electrónica en la Dirección del Trabajo. A su vez, la Dirección del Trabajo remitirá copia de dicho registro a la Superintendencia de Seguridad Social y al organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 al que se encuentre adherido la entidad empleadora.

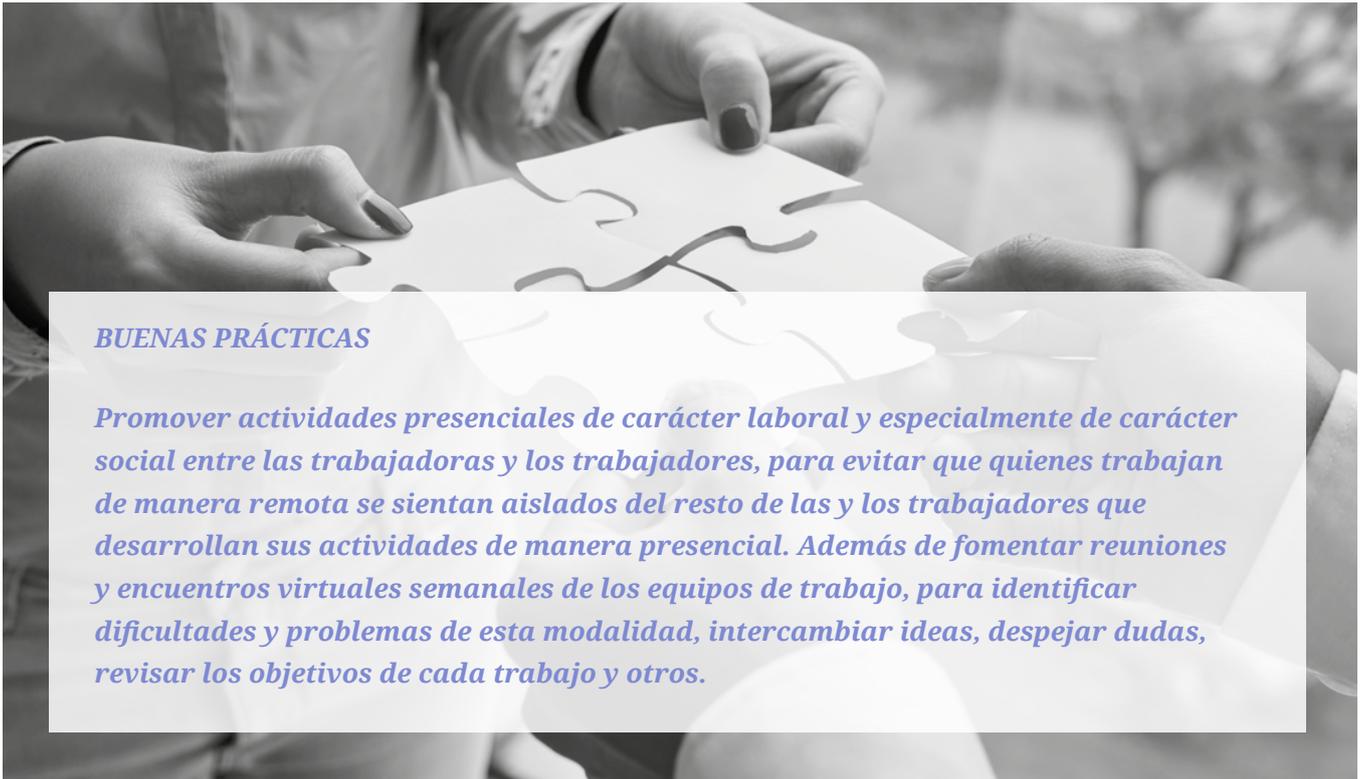
El Director del Trabajo determinará la forma, condiciones y características del registro de dichos acuerdos y las demás normas necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos contemplados en los artículos anteriores.

La fiscalización del cumplimiento de los acuerdos de trabajo a distancia o teletrabajo corresponderá a la Dirección del Trabajo, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios del Estado en virtud de las leyes que los rijan".

101 Dirección del Trabajo, Dictamen No 1389/007.

BUENAS PRÁCTICAS

Debido a la posibilidad de ataques cibernéticos e infracciones de la confidencialidad, es aconsejable que la empresa u organización implemente políticas y normas de protección de datos y medidas de seguridad y las dé a conocer a sus trabajadoras y trabajadores, junto a la legislación vigente en este tema.



BUENAS PRÁCTICAS

Promover actividades presenciales de carácter laboral y especialmente de carácter social entre las trabajadoras y los trabajadores, para evitar que quienes trabajan de manera remota se sientan aislados del resto de las y los trabajadores que desarrollan sus actividades de manera presencial. Además de fomentar reuniones y encuentros virtuales semanales de los equipos de trabajo, para identificar dificultades y problemas de esta modalidad, intercambiar ideas, despejar dudas, revisar los objetivos de cada trabajo y otros.

g. Deber de garantizar el acceso a las instalaciones de la empresa

La entidad empleadora tiene la obligación de garantizar que quienes trabajan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo puedan acceder a las instalaciones de la empresa y participar en las actividades colectivas que se realicen, siendo de cargo de la empresa los costos de traslados¹⁰².

Lo que busca el legislador es favorecer el bienestar de que quienes trabajan a distancia o teletrabajan, incentivando de esta manera el intercambio social de estos con quienes trabajan de manera presencial en las instalaciones de la empresa.

El teletrabajo parcial -es decir aquel por el cual se trabaja parte del día o de la semana en la empresa y parte en la casa, o bien algunas semanas del mes en la empresa, o algunos meses del año, de acuerdo a las diferentes realidades de las organizaciones y de las necesidades de las personas- permite mantener la riqueza de las relaciones laborales personales presenciales, donde se genera creatividad, intercambio de opiniones y apoyo.

¹⁰² CT. artículo 152 quáter Ñ). "El trabajador sujeto a las normas de este Capítulo siempre podrá acceder a las instalaciones de la empresa y, en cualquier caso, el empleador deberá garantizar que pueda participar en las actividades colectivas que se realicen, siendo de cargo del empleador los gastos de traslado de los trabajadores".

h. Deber de informar al trabajador de la existencia o no de sindicatos

Este deber que se le impone a la empresa, tiene relación con el derecho que el Código del Trabajo le reconoce a las personas que trabajan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo de ser titulares de todos los derechos individuales y colectivos del Código del Trabajo.

i. Deber general de protección de la salud y seguridad en el trabajo

El deber general que tiene la empresa u organización de proteger la vida y seguridad de las personas que trabajan a distancia o teletrabajan, tiene su fuente, primero, en la obligación que el Código del Trabajo le impone a la entidad empleadora de tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las y los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales¹⁰³.

La empresa u organización debe tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las y los trabajadores que presten servicios en la modalidad de trabajo a distancia o de teletrabajo, exigiéndole para ello gestionar los riesgos laborales que, con motivo de la modalidad de prestación de servicios convenida, se encuentren presentes en el domicilio del trabajador o en el lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa, que se hubieren acordado para la prestación de esos servicios¹⁰⁴.

La obligación de gestionar los riesgos laborales a que se ven expuestos esos trabajadores y trabajadoras, es distinta dependiendo de si los servicios se prestan desde el domicilio u otro lugar previamente determinado, o si se pactó que la trabajadora o el trabajador pueda elegir libremente el lugar y la naturaleza de los servicios así lo permiten.

103 Ibid, artículo 184.

104 El artículo 152 quáter M) del Código del Trabajo y el artículo 3 del Decreto Supremo N°18, de 2020 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que regula la aplicación del citado artículo 152 quáter M) se refieren a las condiciones específicas que la entidad empleadora debe cumplir en materia de seguridad y salud que deben existir en el trabajo a distancia o teletrabajo.

I. Cuando se ha pactado que la persona elija libremente desde dónde teletrabajar y así queda establecido en el contrato, la empresa u organización cumple con el deber de cuidado de la salud y seguridad de las y los trabajadores:

a. Al comunicar por escrito a la persona de los riesgos inherentes del trabajo, las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos, según cada caso en particular y los requisitos mínimos de seguridad que para la ejecución de esas labores, sean necesarios considerar en la determinación de los lugares de trabajo escogidos^{105 106}.

b. Al capacitar en forma previa al inicio de las labores a la persona trabajadora en las medidas de seguridad y salud del lugar de trabajo¹⁰⁷.

La Superintendencia de Seguridad Social señala en la Circular N° 3572, que debido a que en esta instancia aún no se identifican y evalúan los riesgos del puesto de trabajo específico, las capacitaciones que los organismos administradores otorguen a petición de los empleadores, deberán tratar sobre las principales medidas de seguridad y salud que los trabajadores a distancia deben tener presente, en virtud de los riesgos inherentes a sus labores y sobre el objetivo y correcta aplicación del instrumento “Instrumento de Autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo”.

Por último, la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N°3572, señala expresamente que en el caso en que se haya pactado que la trabajadora o el trabajador pueda elegir libremente el lugar donde trabajar y la naturaleza de los servicios así lo permiten, la entidad empleadora no tiene la obligación de aplicar el instrumento de autoevaluación de trabajo a distancia o teletrabajo y tampoco le será exigible la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

105 C7, artículo 152 quártes N).

106 El Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo en el artículo, 4 inciso segundo agrega esta última obligación.

107 La Superintendencia de Seguridad Social señala en la Circular No 3572, que se requieren dos tipos de capacitaciones: i. Previo o al inicio de las labores (inciso segundo, Artículo 152 quáter N) y ii. Las previstas en el programa preventivo, con la periodicidad que en él se establezca (Artículo 9° del Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo). Respecto a esta última capacitación, la entidad empleadora no tiene la obligación de efectuarla para las personas que por la naturaleza de las funciones hayan pactado elegir libremente donde trabajar, ya que al no conocer el lugar donde ejercerá las funciones deberá gestionar los riesgos de manera diferente.



¿QUÉ ES EL INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE RIESGOS DE TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO LAS EMPRESAS PUEDEN APLICAR?

Este instrumento -que debe ser respondido por la persona trabajadora- tienen por propósito evaluar los riesgos ergonómicos, ambientales y eventuales factores de riesgos psicosociales, a fin de realizar una matriz de riesgo y un programa preventivo por parte de la organización.

La Superintendencia de Seguridad Social ha puesto a disposición un modelo de instrumento de autoevaluación compuesto por dos secciones, una primera obligatoria y otra voluntaria:

- La primera, obligatoria, contiene 18 preguntas cuyo objetivo es identificar los peligros presentes en el puesto de trabajo específico. Los riesgos identificados en base a esas preguntas, deberán ser considerados en la elaboración de la matriz y del programa preventivo.

- La segunda, voluntaria, denominada "Autoevaluación adicional", contiene 14 preguntas para la identificación de aquellos peligros que si bien no son inherentes a las labores que la trabajadora o el trabajador desempeña, deben ser conocidos por este y podrán de manera optativa, ser considerados en la confección de la matriz y del programa preventivo.

Tanto la entidad empleadora como los organismos administradores podrán complementar dicho instrumento con las preguntas que consideren pertinentes, según la naturaleza de las labores y el puesto de trabajo específico.

Superintendencia de Seguridad Social.
Dictamen N°3572

¿CUÁNDO LA ENTIDAD EMPLEADORA TIENE LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR EL INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO A LA TRABAJADORA O AL TRABAJADOR?

El Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo en el artículo 4, inciso segundo y la Circular N°3572 dictada por la Superintendencia de Seguridad Social, precisan que siempre que la persona trabajadora ejerza sus funciones en su domicilio o en otro lugar convenido, y así se señale en el contrato o anexo del contrato, la empresa u organización deberá poner a su disposición

dicho instrumento de autoevaluación, que es el insumo necesario para elaborar luego la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales.

No tiene la empresa esta obligación si se ha señalado que la persona elegirá libremente el lugar desde donde teletrabajar.

II. Cuando se establece que el trabajo se realizará desde la casa, la empresa debe:

a. Entregar a la persona trabajadora un instrumento de autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo para ser aplicado por ésta¹⁰⁸.

Es importante señalar que por cada trabajadora o trabajador que se desempeñe bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, será obligatoria la aplicación íntegra del señalado instrumento (a excepción de la persona trabajadora que ha pactado elegir libremente el lugar desde donde teletrabaja, tal como se ha señalado).

b. Elaborar una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales en base a los resultados de la aplicación del instrumento de autoevaluación¹⁰⁹.

c. Enviar al organismo administrador esa matriz y el instrumento de autoevaluación.

d. Elaborar un programa preventivo de peligros y riesgos a partir de la matriz.

e. Implementar las medidas preventivas y correctivas sugeridas por el organismo administrador del Seguro de la Ley N°16.744 a partir del análisis de la matriz.

f. Comunicar por escrito a quienes teletrabajan sobre los riesgos de sus labores y medidas preventivas que han quedado establecidas en el programa preventivo y los medios de trabajo correctos.

g. Capacitar acerca de las principales medidas de seguridad y salud que deben tener presentes en el desempeño de sus funciones.

108 Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo, artículo 5.

109 De acuerdo a la Circular N° 3532 dictada por la Superintendencia de Seguridad Social el organismo administrador tiene la obligación de elaborar y poner a disposición de la entidad empleadora un formato de matriz.

Estas capacitaciones corresponden a las previstas en el programa preventivo, las que no deben exceder de dos años.

Las capacitaciones se deberán efectuar acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente la persona trabajadora para desempeñar sus labores¹¹⁰.

Las capacitaciones se podrán realizar en un curso presencial o a distancia de al menos, ocho horas pedagógicas y deben ser evaluadas¹¹¹.

h. Proveer de elementos de protección personal adecuados para el desempeño de sus labores.

i. Incorporar en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad dentro de las prohibiciones al interior de la empresa, la de ejecutar las labores que se realizan bajo la modalidad de teletrabajo, bajo los efectos de alcohol y consumo de sustancias, drogas estupefacientes o sicotrópicas ilícitas.

j. Evaluar anualmente el cumplimiento del programa preventivo.

k. Respalda con documentos toda la información vinculada a la gestión de riesgos laborales y ponerla a disposición de la Inspección del Trabajo respectiva.

110 De acuerdo al artículo 9 del Reglamento de seguridad y salud en teletrabajo, los temas que las capacitaciones del programa preventivo deberán abordar son:

1. Factores de riesgo presentes en el lugar en que deban ejecutarse las labores.
2. Efectos a la salud de la exposición a factores de riesgo en el que se debe considerar la información sobre enfermedades profesionales vinculadas a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo que se ejecute.
3. Medidas preventivas para el control de los riesgos identificados y evaluados o inherentes a las tareas encomendadas, según si se trata, respectivamente, de un trabajador que presta servicios en un lugar previamente determinado o en un lugar libremente elegido por este, tales como ergonómicos, organizacionales, uso correcto y mantenimiento de los dispositivos, equipos de trabajos y elementos de protección personal.

La Circular No 3572 dictada por la Superintendencia de Seguridad Social señala que además de los contenidos de artículo 9 del Reglamento, estas capacitaciones deben incluir: la normativa relacionada con el trabajo a distancia, la cobertura de prestaciones del Seguro Ley N° 16.744, los procedimientos para acceder a ella, los recursos e instancias de reclamación, y los demás temas que los organismos administradores consideren pertinentes.

En todo caso, el contenido sobre prevención de riesgos exigido en el número 3 del mencionado artículo, deberá contemplar:

- La correcta aplicación del instrumento de autoevaluación de riesgos de trabajo a distancia o teletrabajo.
- Aspectos de seguridad relativos a los riesgos físicos, químicos y biológicos, (riesgos y medidas de control), según corresponda.
- Situaciones de emergencia.
- Ergonomía y riesgos psicosociales (riesgos y medidas de control).

111 Superintendencia de Seguridad Social. *Circular No 3572*.

9. TELETRABAJO Y ACCIDENTES LABORALES

EL TELETRABAJO DISMINUYE LOS ACCIDENTES LABORALES

“De acuerdo a información entregada por la Superintendencia de Seguridad Social para esta publicación, se observa que el total de denuncias de accidentes del trabajo, así como también el total de estos finalmente calificados como de origen laboral, disminuyó aproximadamente en un 30% en 2020 respecto a 2019. Además se observa que del total de accidentes denunciados en 2020, alrededor de 1.500 son en el contexto de trabajo a distancia/teletrabajo (lo que representa un 0,5% del total de denuncias). Si bien se desconoce de la información disponible en la SUSESO de cuántos trabajadores se encuentran realizando trabajo a distancia/teletrabajo, lo que permitiría obtener una tasa de accidentabilidad separada para esta modalidad de trabajo, los números agregados ya mencionados, podrían hacer pensar que efectivamente esta modalidad laboral genera menos accidentes, lo cual es algo esperable”.

PAMELA GANA CORNEJO

Intendenta de Seguridad y Salud en el Trabajo, SUSESO.

DEFINICIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO

Se entiende por accidente del trabajo:

1. Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte.
2. Son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar del trabajo y aquellos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, que correspondan a distintos empleadores.

En este último caso, se considerará que el accidente dice relación con el trabajo al que se dirigía el trabajador al ocurrir el siniestro.

3. Se considerarán también accidentes del trabajo los sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño de sus cometidos gremiales.

Artículo 5. Ley N° 16.744 Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

TIPOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO

I. ACCIDENTE A CAUSA DEL TRABAJO:

Corresponde a aquel accidente del trabajo en que existe una relación de causalidad directa o inmediata entre la lesión y el quehacer laboral de quien lo sufre.

Ejemplo: caerse de la silla en la cual se trabaja a distancia o teletrabaja.

II. ACCIDENTE CON OCASIÓN DEL TRABAJO:

Son aquellos accidentes en que existe una relación mediata o indirecta entre la lesión y las labores del trabajador.

COBERTURA DEL SEGURO N° 16.744

En el caso del trabajo a distancia o teletrabajo, ¿cuáles son los accidentes y enfermedades profesionales que cubre el Seguro de la Ley N°16.744?

De acuerdo a la Ley N° 16.744 y a lo instruido en el Libro I, Título III, Letra D, del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744 de la Superintendencia de Seguridad Social, quienes se desempeñen bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, ya sea de forma total o parcial, estarán cubiertos por el Seguro de la Ley N° 16.744:

- I. Por los accidentes que se produzcan a causa o con ocasión de las labores que efectúen en virtud de dicho contrato.
- II. Por las enfermedades que sean causadas de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que estos realicen.
- III. Por los accidentes de trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar, distinto de su habitación, donde presten sus servicios¹¹². Por los accidentes de trayecto, que ocurran entre la habitación del trabajador y las

dependencias de su entidad empleadora, aun cuando su domicilio haya sido designado como el lugar donde el trabajador desempeñará sus funciones bajo la modalidad a distancia¹¹³.

I. LOS ACCIDENTES QUE SE PRODUZCAN A CAUSA O CON OCASIÓN DE LAS LABORES QUE EFECTÚEN EN VIRTUD DE DICHO CONTRATO

La Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N°3532 señala expresamente que en el caso de que la trabajadora o el trabajador desempeñe sus funciones en un lugar distinto a su domicilio, el siniestro que ocurra entre dicho lugar y las dependencias de su entidad empleadora, o viceversa, deberá ser calificado como accidente con ocasión del trabajo, quedando dicho siniestro cubierto por el Seguro de la Ley N°16.744.

El Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744 de la Superintendencia de Seguridad Social establece como criterio general, que podrán ser calificados como de origen laboral, aquellos que sean **asimilables** a accidentes a causa o con ocasión del trabajo que puedan ocurrir cuando se trabaja de manera presencial.

¹¹² Superintendencia de Seguridad Social. Circular No 3532.

¹¹³ Ibidem.

10. CONTENIDOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE TRABAJO A DISTANCIA Y DE TELETRABAJO

Además de las estipulaciones que todo contrato de trabajo debe tener, el contrato de trabajo a distancia o teletrabajo debe contener¹¹⁴:

1. Indicación expresa de que las partes han acordado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, especificando si será de forma total o parcial y, en este último caso, la fórmula de combinación entre trabajo presencial y trabajo a distancia o teletrabajo.
2. El lugar o los lugares donde se prestarán los servicios, salvo que las partes hayan acordado que la trabajadora o trabajador elegirá libremente dónde ejercerá sus funciones, lo que deberá expresarse.
3. El período de duración del acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo, el cual podrá ser indefinido o por un tiempo determinado.
4. Los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador.
5. La circunstancia de haberse acordado que la trabajadora o trabajador a distancia podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus necesidades o que se encuentra excluido de la limitación de jornada de trabajo.
6. El tiempo de desconexión.

Las estipulaciones anteriores deben ser incorporadas al momento de acordar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo¹¹⁵.

114 CT artículo 152 quáter K).

115 Dirección del Trabajo. *Dictamen No 1389/007*.



El Código del Trabajo señala que debe registrarse el contrato de teletrabajo dentro de los 15 días de incorporado la persona trabajadora o de 5 días si se trata de contratos por obra, trabajo o servicios determinados o de duración inferior a treinta días¹¹⁶. En caso de no cumplir con tal obligación, la empresa u organización podrá ser sancionada con una multa a beneficio fiscal de 1 a 5 unidades tributarias mensuales y se establece la presunción legal que serán estipulaciones del contrato las que declare la o el trabajador.

Si se pacta trabajo a distancia o teletrabajo con posterioridad al inicio de la relación laboral, la entidad empleadora deberá dejar constancia en la escritura de modificación o anexo del contrato de trabajo de las estipulaciones del contrato de trabajo a distancia o teletrabajo. Señala la Dirección del Trabajo que el incumplimiento de esta obligación por parte de la empresa acarreará las multas de acuerdo a las reglas generales de este incumplimiento.

Por último, respecto de los contratos otorgados o celebrados bajo la modalidad de teletrabajo, tanto por personas naturales como jurídicas y que hayan sido suscritos por medio de firma electrónica, son válidos y producirán los mismos efectos que los contratos celebrados por escrito¹¹⁷.

116 *CT*, artículo 152 quáter O). "Dentro de los quince días siguientes a que las partes acuerden la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, el empleador deberá registrar dicho pacto de manera electrónica en la Dirección del Trabajo."

117 La Dirección de Trabajo, en Dictamen N° 1389, ahonda en la materia, citando la doctrina contenida en el Dictamen Ord. N° 3161/064, de 29 de julio de 2008 y Ord. N° 789/15 de 16 de febrero de 2015, señalando que se entiende por firma electrónica cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico (correo electrónico), que permita al que recibe un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor, siempre que su implementación no impida la fiscalización del Servicio y se garantice que el sistema que se utilizó resguarde la voluntad manifestada por las partes a través de medios electrónicos y que el trabajador guarde constancia física del documento electrónico.

V. TELETRABAJO Y ACOSO LABORAL

LOS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ACOSO LABORAL SON:

- I. Relación de trabajo: La conducta se debe dar entre personas que se relacionan en razón del trabajo que realizan.
- II. Agresiones u hostigamientos reiterados: Deben ser sistemáticos y persistentes en el tiempo, no basta con un hecho aislado.
- III. Menoscabo, maltrato o humillación de la víctima o que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.
- IV. Por cualquier medio: pueden ser acciones u omisiones, por medios presenciales o tecnológicos.

El Código del Trabajo define al acoso laboral en el artículo 2, como: “toda conducta constitutiva de agresión u hostigamientos reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

No es siempre necesario que exista diferencia jerárquica entre quien acosa y quien es acosado, porque el acoso puede darse entre personas de igual jerarquía e incluso de una persona de menor jerarquía a una de mayor. Sin embargo, la asimetría de poder es siempre significativa para constituir situaciones de acoso.

Los medios remotos pueden ser más invasivos y afectar más la vida privada y la dignidad de las personas que los medios presenciales. Un factor clave para evitar que eso ocurra, es que al interior de la empresa se promueva una nueva cultura del teletrabajo basada en el respeto de los límites y cumplimiento de los acuerdos y de ciertas obligaciones establecidas por la Ley N°21.220 de Trabajo a Distancia y Teletrabajo.

En relación a lo anterior, la nueva normativa y los dictámenes de la Dirección del Trabajo al respecto aportan con una definición clara de estos límites: el respeto a las jornadas, desconexión y descansos, respeto a los acuerdos, respeto a la vida privada, a la intimidad y a la inviolabilidad del hogar, medios de control no invasivos y proporcionales y el deber de proporcionar las herramientas necesarias para el trabajo que se exige.

Algunos ejemplos de buena conducta necesarias para que los lugares de trabajos remotos estén libres de situaciones de acoso y se desarrollen en un marco de respeto hacia las personas, son:

a. Respetar las jornadas, la desconexión y los descansos

En caso de que las partes acuerden que la persona esté sujeta a jornada laboral, la entidad empleadora debe respetar las reglas generales de la jornada de trabajo, los descansos, permisos y el feriado legal o vacaciones a que tienen derecho quienes desempeñan sus labores bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo. Cuando se acuerda que la trabajadora o el trabajador distribuya libremente su horario, es importante respetar dicha distribución.

En el caso de que la persona trabajadora esté exento de jornada laboral, se deberá respetar el derecho a desconexión que tiene de al menos 12 horas continuas dentro de un período de 24 horas; desconexión a la cual se tiene derecho también en caso de distribución libre de jornada.

Así, la empresa u organización debe crear conciencia sobre la necesidad de no enviar comunicaciones, impartir órdenes u otros requerimientos mientras quienes trabajan a distancia o teletrabajan hacen uso de su descansos, permisos o feriado anual. Porque la exigencia reiterada y hostigadora de respuesta a órdenes, requerimientos o comunicaciones mediante whatsApp, correo electrónico y otros, podrían ser constitutivas de acoso.

b. Respetar los acuerdos

Las diversas posibilidades de acuerdo que la nueva normativa entrega a las partes tienen por finalidad permitir un mayor equilibrio entre la esfera laboral, familiar y personal de la vida de las personas. La empresa, por lo tanto, debe respetar los acuerdos respecto de la parcialidad del trabajo a distancia, esto es, trabajar parte en forma presencial en la empresa y parte

en la casa u otro lugar acordado; de las distintas modalidades acordadas del trabajo a distancia; de las distintas formas de distribuir los horarios en caso de haber jornada; y de la posibilidad de volver al trabajo presencial si fue la condición originalmente pactada.

c. Usar medios de control proporcionales y no invasivos

Una de las causas más comunes de acoso en el caso del trabajo a distancia o teletrabajo es el ejercicio abusivo de la potestad de mando que se puede dar al interior de la empresa.

En relación a lo anterior, el ejercicio de supervisión o control funcional y directo sobre la forma y oportunidad en que desarrolla las labores la persona trabajadora por parte de la empresa u organización, que se traduce en la posibilidad de ejercer una fiscalización superior inmediata, no deben afectar los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores. Esto, especialmente porque la Dirección del Trabajo señala que la utilización indiscriminada o un ejercicio intensivo bajo escenario tecnológico, podría afectar los límites del espacio personal del trabajador¹¹⁸.

En cuanto a los dispositivos de control audiovisual, la Dirección del Trabajo ha señalado que el uso permanente y continuo de estos medios no están permitidos bajo ningún aspecto¹¹⁹. Por lo tanto, no se le puede solicitar o exigir a la persona que permanezca conectada permanentemente a la cámara de su computador, puesto que el uso indiscriminado o ejercicio intensivo de las facultades por parte de la entidad empleadora, afecta los límites personales de la persona trabajadora generando tensión y presión. Siendo estas medidas incompatibles con la libertad y dignidad humana ¹²⁰.

Por lo tanto, para evitar situaciones de acoso a través de medios de control, la entidad empleadora debe tomar todas las medidas de resguardo en la implementación de ellos, teniendo en cuenta que estos deben ser proporcionales y que la persona trabajadora esté en pleno conocimiento de la existencia de estos medios de control, resguardando la intimidad y la vida privada de la trabajadora o el trabajador.

118 Dirección del Trabajo. *Dictamen No 1389/007*.

119 *Ibidem*.

120 *Ibid*, Dirección del Trabajo citando Dictamen Ord. No 2328/130 de 17 de junio de 2002.

d. Proporcionar los equipos y herramientas para poder realizar las funciones exigidas

La empresa debe proveer a su costo las condiciones necesarias para la prestación de los servicios. Esto se traduce en que debe poner a disposición de la persona trabajadora los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal para que de este modo la trabajadora o el trabajador pueda cumplir con su trabajo.

Por lo tanto, si la empresa u organización no le entrega a la persona trabajadora los equipos, herramientas o elementos de protección personal y, al mismo tiempo le exige de manera reiterada resultados que la trabajadora o el trabajador no puede cumplir porque no cuenta con las herramientas necesarias para hacerlo, la entidad empleadora podría estar incurriendo en una situación de acoso.



VI. TELETRABAJO Y DERECHOS HUMANOS



Organización
Internacional
del Trabajo

POR NICOLÁS TORRES,
COORDINADOR PROYECTO CERLAC, OIT

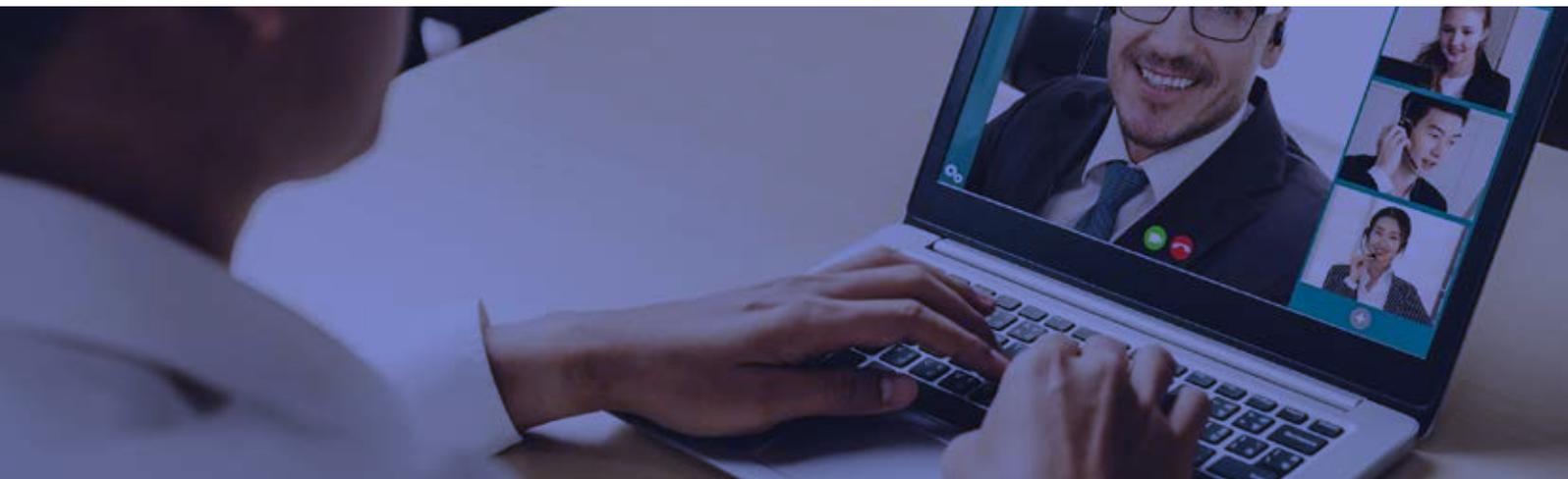
EL TELETRABAJO, LOS DERECHOS HUMANOS Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Las empresas son el principal motor de la economía y su impacto positivo, mediante la generación de capacidad, tecnología y empleos, es esencial para el desarrollo social. Hoy, esta noción de impacto positivo de las empresas va mucho más allá de la mera filantropía y se entiende como parte del núcleo esencial en la manera de hacer negocios. Una empresa responsable es aquella que no solo cumple con los mínimos legales exigidos, sino que además maximiza su impacto positivo y minimiza a la vez sus efectos adversos en el medio ambiente, las comunidades, los trabajadores y los derechos humanos.

El impacto de las empresas puede también ser negativo, vulnerando los derechos humanos en las sociedades en donde operan, ya sea mediante su acción directa o a través de sus relaciones comerciales y cadenas de suministro.

Para proveer una orientación a los Estados, las empresas y la sociedad civil, la Organización de las Naciones Unidas adoptó de forma unánime los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), mediante los cuales se establece un marco de responsabilidad del Estado de proteger estos derechos, la obligación de las empresas de respetarlos y el acceso a mecanismos efectivos de reparación. Este enfoque de derechos en la actividad empresarial incluye, por cierto, altos estándares en materia laboral y de empleo, tomando como referencia la Declaración de la OIT de 1998 sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Esta Declaración compromete a los Estados Miembros del organismo internacional a respetar y promover los principios y derechos fundamentales en el trabajo, hayan o no ratificado los convenios internacionales



correspondientes, obligándose por el solo hecho de pertenecer a la OIT.

Por su parte, en el centro de la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable se encuentra la Declaración tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de 1977, actualizada en 2017, la cual entrega una serie de orientaciones a los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y de trabajadores y a las empresas, para fomentar prácticas inclusivas y sostenibles en el mundo del trabajo, basadas en los convenios de la OIT.

En este sentido, cobra especial relevancia el Convenio 190 de la OIT adoptado en 2019 por la Conferencia Internacional del Trabajo en el año del centenario de la organización, el cual aborda la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, señalando que pueden constituirse como una verdadera violación a los derechos humanos y que la violencia, incluida la violencia de género y el acoso sexual, es incompatible con la dignidad de las personas y el trabajo decente. Este convenio regula expresamente que la violencia y el acoso incluyen aquellas situaciones ocurridas “en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación”. Es decir, la OIT reconoce la importancia de erradicar la violencia

y el acoso en todas sus formas, incluida aquella que se pueda presentar en el teletrabajo. De ahí la importancia de abordar este fenómeno desde con una perspectiva de derechos y de género, a la luz de los instrumentos internacionales sobre Conducta Empresarial Responsable y Empresas y Derechos Humanos.

Finalmente, cabe destacar la importancia del diálogo social entre los actores empresariales y sindicales para promover prácticas más inclusivas y sostenibles en las empresas, incluyendo por cierto la implementación, monitoreo y perfeccionamiento del teletrabajo. El diálogo constante, franco y efectivo con los trabajadores y sus representantes facilita la adopción de mejores prácticas empresariales.

VII. BUENAS PRÁCTICAS COMPARADAS

De acuerdo al informe “Trabajando en cualquier momento y en cualquier lugar: Consecuencias en el ámbito laboral” (2019), elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en conjunto con la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofund) es necesario evitar que el teletrabajo se transforme en un suplemento del trabajo presencial, convirtiéndose en trabajo informal y no remunerado.

Para fortalecer las ventajas del teletrabajo en materia de equilibrio laboral y responsabilidad familiar, empresas en diferentes países han ido desarrollando e incorporando una serie de iniciativas y políticas de buenas prácticas que buscan fomentar que quienes teletrabajan lo hagan dentro del horario laboral, haciéndose efectivo el derecho a desconexión.

Según el estudio mencionado, en Estados Unidos el año 2015 la empresa Vynamic incorporó la interrupción al acceso a los servidores de la red de la organización los fines de semana y los días hábiles desde las 22:00 a las 06:00 horas para favorecer el descanso y un mejor bienestar, impidiendo que las personas reciban mensajes, requerimientos o simples avisos durante su tiempo y períodos de descanso (fines de semanas, vacaciones)¹²¹. La misma práctica se ha implementado en Francia donde algunas empresas han acordado una excepción al derecho a desconexión para el caso de que ocurran circunstancias excepcionales. En esta línea la empresa alemana Daimler, permite a las y los trabajadores poner en “modo feriado” la bandeja de entrada de sus correos electrónicos cuando se encuentran con licencia¹²².

El sector de telecomunicaciones francés llegó a un acuerdo colectivo en que se debe estipular en el contrato de trabajo los períodos en que se puede contactar a las personas¹²³. En la automotriz alemana BMW las y

121 Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofund), Organización del Trabajo (OIT), “Trabajando en cualquier momento y en cualquier lugar: Consecuencias en el ámbito laboral” (2019).

122 Ibid.

123 Ibidem.



los teletrabajadores tienen la posibilidad de acordar junto a su jefatura los horarios en que van a estar accesibles para ser contactados, lo que permite también el marco legal chileno¹²⁴.

Otra práctica que se ha ido incorporando por parte de las empresas para fomentar el respeto de los límites entre trabajo y descanso, consiste en que las personas trabajadoras registren el tiempo que ha teletrabajado, para que de esta manera el trabajo que se realiza fuera de la jornada laboral sea considerado como horas extraordinarias y, por lo tanto, compensado. En este sentido hay ejemplos en que el registro se realiza por medio de un software o bien por medio de un correo electrónico que el trabajador le envía a su jefatura al inicio y término de la jornada¹²⁵. Para Chile, si hay jornada acordada, la ley exige un medio de control de horario con los propósitos de, por una parte, respetar la jornada y de pagar horas extraordinarias si corresponde, por otra.

Otra experiencia que ha tenido resultados positivos es la alternancia entre el teletrabajo y el trabajo presencial a través de diferentes combinaciones, estableciendo, por ejemplo, días máximos o mínimos a la semana para el teletrabajo. Esto, favorece la integración familiar y laboral, también incentiva el aspecto social del trabajo, permitiendo

a quienes teletrabajan sociabilizar con el resto de los trabajadores.

Generar un cambio cultural en los lugares de trabajo, entregando mayor autonomía a quienes teletrabajan centrándose en los resultados y no en el tiempo dedicado al trabajo o la presencia y control en el establecimiento de la empresa es lo que ha ido ganando espacio. En Holanda, la empresa telefónica KNP implementó la política “Una nueva manera de trabajar” que se centra en el trabajo independiente de lugar y tiempo¹²⁶. Para ello, se elaboró un plan piloto que se aplicó por etapas, contando con un comité de empresa, un directivo de programa corporativo y un consultor externo. El programa se centró en concientizar a la plana directiva de KNP sobre la importancia de entregarle autonomía a las y los teletrabajadores basándose en la confianza, entrega y mejor acceso de información, comunicación vertical frecuente entre la persona trabajadora y supervisor y cooperación online entre trabajadores.

Las políticas de buenas prácticas presentadas son ejemplos de las diversas alternativas que existen hoy y que buscan mejorar el equilibrio entre el ámbito laboral y familiar, permitiendo que exista una mayor flexibilidad de tiempo, autonomía y respeto de los horarios de trabajo y descanso de quienes teletrabajan.

124 Ibidem.

125 Ibid.

126 Ibid.

VIII. CONCLUSIONES

La irrupción del teletrabajo nos anima a aportar en la construcción de una buena cultura que trascienda la pandemia. En el mundo del teletrabajo ante la difusión de los límites nace la necesidad de redefinirlos. Además del conocimiento de las distintas realidades y necesidades, es importante que surja la conciencia de adaptarse de mejor manera a ellas, ambos como elementos constitutivos de la nueva cultura del trabajo que se está creando.

Si bien la cultura trasciende la ley, la nueva Ley de Trabajo a distancia y Teletrabajo aporta con la definición de límites y posibilidades de acuerdos.

Respecto de los límites para la cultura del respeto, el marco legal nos precisa los descansos, el derecho a desconexión de 12 horas diarias dentro de un período de 24 horas y la privacidad del hogar, que excluye medios de control horarios o de cumplimiento de metas invasivos -especialmente audiovisuales- que afecten la intimidad y la dignidad de las personas, que requieren ser proporcionados.

Respecto de los acuerdos para que la cultura se adapte a las múltiples realidades y necesidades de las personas, la nueva Ley de Trabajo a distancia y Teletrabajo entrega muchas herramientas y diversas alternativas para lograr acuerdos en este sentido.



1°) Que se pueda trabajar a distancia no solo en caso de teletrabajo, sino en otro tipo de trabajos también, por ejemplo, aquellos que se hacen con una máquina de cocer.

2°) Que el trabajo a distancia o teletrabajo pueda ser total o parcial, es decir, parte desde la casa u otro lugar acordado y parte desde la empresa, industria u oficina.

3°) Que el lugar se defina entre las partes, sea la casa u otro lugar, o bien cuando la naturaleza de las funciones así lo permita, la persona trabajadora decida libremente desde dónde ejercer sus funciones, sin una previa determinación contractual.

4°) Que pueda ser no solo ciertas horas al día, o ciertos días a la semana, sino también ciertas semanas al mes o ciertos períodos del año, como, por ejemplo, trabajar en las mañanas en la oficina y en las tardes en la casa, o bien, teletrabajar los meses de enero y febrero cuando los niños y niñas no cuentan con los establecimientos escolares. O los meses de invierno para las personas de más edad, para cuidar su salud en períodos de altas enfermedades respiratorias. Con una persona se pueda acordar más de una alternativa.

5°) Que se pueda hacer con o sin jornada de trabajo, cumpliendo con los requisitos legales para cada caso. Y si es con jornada, que pueda ser total -máximo 45 horas semanales- o parcial, máximo 30 horas a la semana.

6°) Que de haber acordado una jornada con un número determinado de horas diarias, la persona pueda decidir cómo distribuirlas dentro de un rango de 12 horas de la mejor manera de acuerdo a sus necesidades, si es que de esa forma es posible cumplir con sus funciones. Así, por ejemplo, se podría acordar trabajar 8 horas diarias continuas desde las 8:00 de la mañana a las 5:00 de la tarde, porque cuando llegan los niños del colegio ese padre o madre quiere dedicarse a ellos. O bien de 8:00 a 12:00 y de 16:00 a 20:00 horas, porque en la mitad necesita cuidar a un padre enfermo.

Por lo tanto, muchas son las posibilidades de acuerdos que la nueva Ley de Trabajo a distancia y Teletrabajo permite. Poner sobre la mesa estas posibilidades para conversar con las personas son un buen principio de la transformación cultural que buscamos.

Este manual quiere aportar -además del marco legal y cifras- con sugerencias de buenas prácticas para que el teletrabajo se desarrolle con el mayor respeto a las personas, comprendiendo los límites para crear espacios de trabajo virtuales basados en el respeto, libres de acoso y en aprovechar las múltiples alternativas que la ley nos da para establecer acuerdos que permitan que las condiciones laborales se adapten a la multiplicidad de realidades y necesidades de las personas.

De esta manera, haremos que la irrupción forzada que tuvo el teletrabajo producto de la pandemia, trascienda mediante la creación de una verdadera cultura de adaptabilidad laboral, tomando como elemento esencial de su construcción la dimensión humana que hemos visto en las personas, tratando de equilibrar tantas esferas que teníamos divididas y fueron, en cierta medida, fusionadas. Humanicemos con ello la cultura laboral.



ANEXO

SOBRE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

¿Constituye accidente con ocasión de trabajo el ocurrido en el trayecto directo, de ida o de regreso, entre el lugar de trabajo y aquel en que el trabajador o trabajadora toma su colación o al cual deba trasladarse para proveerse de ésta?

De acuerdo a los antecedentes individuales de cada caso en particular, el siniestro ocurrido en el trayecto directo, de ida o de regreso, entre el lugar de trabajo y aquel en que la persona que trabaja a distancia o teletrabaja, toma su colación podría constituir un accidente con ocasión de trabajo.

Salvo, señala la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N° 3537, que la persona trabajadora se traslade para ese fin (a tomar su colación) a su casa habitación, en cuyo supuesto los accidentes ocurridos en los desplazamientos de ida o regreso, se calificarán como accidentes de trayecto.

¿Es accidente con ocasión de trabajo el accidente o lesión que sufre la persona trabajadora en el trayecto entre dos dependencias pertenecientes a una misma entidad empleadora?

Atendiendo a los antecedentes de cada caso particular este tipo de siniestro podría constituir accidente con ocasión de trabajo¹²⁷.

¹²⁷ "Compendio de normas del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades laborales" Letra A) Accidentes de Trabajo. Capítulo II. Tipos de accidentes de trabajo. Título II. Calificación de los accidentes de Trabajo. Libro III. Denuncia, calificación y evaluación de Incapacidades Permanentes. www.suseso.cl. 24 de enero de 2021.

A) LAS ENFERMEDADES QUE SEAN CAUSADAS DE MANERA DIRECTA POR EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN O EL TRABAJO QUE ESTOS REALICEN

La Superintendencia de Seguridad Social señala en la Circular N°3532 que las y los trabajadores que presten servicios, total o parcialmente bajo la modalidad del trabajo a distancia o teletrabajo, tendrán derecho a la cobertura del Seguro de la Ley N° 16.744 por los accidentes que sufran a causa con ocasión de las labores que efectúen y por las enfermedades causadas de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realicen, siempre que, de acuerdo con los antecedentes del caso concreto, se logre establecer esa relación de causalidad.

B) LOS ACCIDENTES DE TRAYECTO DIRECTO

La Superintendencia de Seguridad Social señala en el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Laborales que los organismos administradores para una correcta calificación de los accidentes de trayecto, deberán evaluar las circunstancias del caso concreto, teniendo presente qué se entiende por accidente de trayecto¹²⁸:

- 1.** Aquel siniestro que la persona trabajadora sufra en el trayecto directo de ida o regreso entre la habitación y el lugar, distinto de su habitación, en el que realice sus labores. Por ejemplo, cuando una persona se dirige desde su habitación hacia el lugar de trabajo, distinto al domicilio, que se hubiere acordado para la prestación de los servicios.
- 2.** Aquellos que ocurran entre la habitación de la trabajadora o trabajador y las dependencias de su entidad empleadora, aún cuando su domicilio haya sido designado como el lugar donde la persona trabajadora desempeña sus funciones en virtud del contrato de trabajo celebrado bajo la modalidad a distancia. Por ejemplo, si en el trayecto desde su casa sufre un choque o atropello cuando se dirige a la empresa.

¹²⁸ La Superintendencia de Seguridad Social señala en el "Compendio de normas del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades laborales" que "trayecto directo" supone que el recorrido debe ser racional y no interrumpido ni desviado. En consecuencia, dicho desplazamiento no implica que el trayecto necesariamente sea el más corto, sino que este debe ser razonable y, en términos generales, no interrumpido ni desviado por razones de interés particular o personal". www.suseso.cl, 24 de enero de 2021.

No se consideran accidentes del trabajo los accidentes debidos a fuerza mayor extraña que no tengan relación alguna con el trabajo y los producidos intencionalmente por la propia víctima. La prueba de estas excepciones corresponde al organismo administrador¹²⁹.

ACCIDENTES DOMÉSTICOS

Se excluye expresamente de la cobertura del Seguro de la Ley N° 16.744 los accidentes domésticos, indicando como ejemplo las labores de aseo, de preparación de alimentos, lavado, planchado, reparaciones, actividades recreativas u otras similares que, por su origen no laboral deben ser cubiertas por el sistema previsional de salud común, y que sufra quien presta sus servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, señalando que estos se entienden que son siniestros de origen común.

Superintendencia de Seguridad Social.
Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744.

¿Constituye accidente de trabajo aquel que ocurre mientras la persona trabajadora realiza su colación?

De acuerdo a los antecedentes del caso concreto y al criterio de la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N° 3572, este siniestro podría ser calificado como accidente laboral con ocasión, pues se trataría de un accidente en que existe una relación mediata o indirecta entre el accidente y el trabajo.

¿Es de origen laboral el accidente que sufre en el domicilio la persona que trabaja a distancia o teletrabaja al realizar un acto destinado a proveerse de insumos o dispositivos utilizados para cumplir con su trabajo?

De acuerdo a los antecedentes del caso concreto y al criterio establecido por la Superintendencia de Seguridad Social¹³⁰, este siniestro podría calificar como accidente laboral, ya que se trataría de un acto destinado a proveerse de

129 *Ibid.* Libro III. Accidentes de trabajo. capítulo III. Situaciones especiales. A. Accidentes del trabajo. Título II Calificaciones de accidentes del trabajo. Libro III. Denuncia, calificación y evaluación de incapacidades permanentes. La Superintendencia establece un excepción respecto de los accidentes de fuerza mayor, señalando que serán considerados laborales: "Cuando la fuerza mayor que provoque el siniestro que sufre un trabajador tenga su origen en una circunstancia propia o inherente al trabajo -es decir, cuando el imprevisto al que no es posible resistir tiene relación con el trabajo, de tal manera que los factores y/o elementos de este, han sido un medio a través del cual opera la fuerza mayor- se deberá calificar dicho accidente como de origen laboral. Así, por ejemplo, corresponden a esta clase de accidentes la rotura de una máquina o explosión de una caldera, a pesar de los cuidados y precauciones tomadas o los siniestros que ocurran durante un aluvión que afecta a un campamento". www.suseso.cl. 24 de enero de 2021.

130 Superintendencia de Seguridad Social. *Circular No 3572*.

insumos o dispositivos utilizados para cumplir con su trabajo, siempre que el accidente ocurra durante la jornada laboral. Por ejemplo, al cambiar la tinta de la impresora para poder seguir trabajando.

Lo mismo ocurre con los accidentes que son ocasionados por desperfectos de elementos o dispositivos utilizados para cumplir sus labores o derivados de su reparación.

¿Se puede calificar como laboral el accidente que sufre quien, por órdenes de la entidad empleadora, debió desplazarse a un lugar diferente de su domicilio o lugar convenido para trabajar a distancia o teletrabajar?

Sí, ya que de acuerdo a los antecedentes del caso concreto, se trataría de un siniestro asimilable al de un accidente que se califica como laboral al que sufre una trabajadora o trabajador, que trabaja de manera presencial, al desplazarse en razón de instrucciones o motivaciones de orden laboral, a lugares distintos de aquel donde se desarrollan las labores de trabajo presencial¹³¹.

¿Qué pasa si la persona que trabaja a distancia o teletrabaja sufre un accidente entre el puesto de trabajo y el desplazamiento destinado a satisfacer una necesidad fisiológica?

De acuerdo a los antecedentes del caso concreto, la Superintendencia de Seguridad Social señala que este es un accidente que podría calificar de origen laboral con ocasión, puesto que se trata de un accidente que ocurre entre el lugar de trabajo y el desplazamiento destinado a satisfacer una necesidad fisiológica¹³². Situación similar a la que ocurriría en el caso del trabajo presencial en que este tipo de siniestros estarían cubiertos por el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

¿Cómo se califica el accidente que sufre la persona al recibir en su domicilio o lugar convenido al caer cuando se dirige a abrir la puerta para atender a un cliente o usuario de la empresa o a un proveedor de insumos o de elementos de trabajo?

De acuerdo a los antecedentes del caso concreto, la Superintendencia de Seguridad Social señala que este siniestro podría calificar como accidente de origen laboral, ya que ocurre con motivo de la atención de una persona con la que debe tener contacto por un asunto de índole laboral¹³³.

131 Ibidem.

132 Ibidem.

133 Ibidem.

¿Qué pasa en el caso de que la persona trabajadora manifiesta que al momento del accidente se encontraba prestando sus servicios en un lugar distinto al de su puesto de trabajo específico?

De acuerdo a los antecedentes del caso concreto, la Superintendencia de Seguridad Social señala que esta circunstancia no impedirá a que se califique dicho accidente como laboral, si es que se establece la existencia de un **nexo de causalidad**, a lo menos, indirecto con su quehacer laboral¹³⁴.

¿Qué entidad o autoridad le corresponde evaluar si un accidente o enfermedad que ha ocurrido en la casa del trabajador o trabajadora es de origen laboral?

Le corresponde al organismo administrador o a la empresa con administración delegada determinar la naturaleza común o laboral del accidente o enfermedad ocurrido en el domicilio o en otro lugar convenido por las partes y que haya sufrido la persona trabajadora. Para ello deben considerar la información contenida en el registro de los contratos de trabajo bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo que administra la Dirección del Trabajo.

En caso que la entidad empleadora no haya formalizado el acuerdo y/o no haya registrado el contrato de trabajo o anexo de contrato, no impedirá a que se califique como laboral el accidente o enfermedad, si durante la investigación del accidente o enfermedad se recopilan antecedentes que acrediten que existe una relación de causalidad con las labores prestadas bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

¿El organismo administrador puede ingresar al domicilio del trabajador o trabajadora que trabaja a distancia o teletrabaja para poder calificar si se trata o no de un accidente o enfermedad profesional?

El organismo administrador solo podrá ingresar a la casa o al lugar convenido desde donde el trabajador o trabajadora presta sus servicios bajo la modalidad a distancia o teletrabajo, si cuenta con la autorización previa de ella (de ser su casa) o del propietario del lugar, de ser otro el acordado¹³⁵.

134 Ibidem.

135 CT, artículo 152quáter M).

Esta autorización debe cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Constar por escrito, mediante la firma de una solicitud de ingreso al domicilio que al efecto extienda el organismo administrador.
- II. Indicar expresamente la gestión o gestiones que se requiere efectuar en el domicilio del trabajador o trabajadora.

Tanto la Superintendencia de Seguridad Social en el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744 y la Dirección del Trabajo, en su Dictamen N° 1389 confirman lo establecido por la ley, señalando que el organismo administrador necesitará siempre de la autorización por escrito de la trabajadora o trabajador para ingresar a su domicilio o del propietario(a) del lugar convenido, de ser otro, para trabajar a distancia o teletrabajar.

Por lo tanto, si el organismo administrador no cuenta con la autorización de la persona, no podrá ingresar al domicilio de la trabajadora o trabajador, aún cuando el ingreso sea necesario para efectuar gestiones para determinar la naturaleza del accidente o enfermedad, para evaluar los riesgos del lugar de trabajo y otros.

En el caso de que la persona no autorice el ingreso a su domicilio, el organismo administrador podrá calificar la contingencia con los antecedentes disponibles.



BIBLIOGRAFÍA

- Actiu, *Estudio Teletrabajo/Trabajo Presencial*, 2020. Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), *Estudio de Teletrabajo en la Empresa Regional, Pequeña y Mediana*, 2020.
- Batanova, M. (et al.), Making Caring Common Project, Harvard Graduate School of Education, *How the Pandemic is Strengthening Fathers' Relationships with Their Children*, 2020.
- Cadem, *Estudio de Opinión Pública: Teletrabajo*, 2018.
- Cadem, *Expectativas económicas en el contexto del Covid19*, 2020.
- Centro de Sistemas Públicos de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, *Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación*, 2018.
- Colombia, *Libro blanco*, 2012.
- Consultora Mandomedio, *Teletrabajo y clima laboral*, 2020.
- Deloitte y Cadem, *Empresas y Trabajadores en Crisis Covid-19*, 2020.
- Diario Financiero y el Centro de Trabajo y Familia del ESE Business School de la Universidad de los Andes, *Índice de Trayectoria e Inclusión Laboral Femenina*, 2020.
- Dirección de Presupuestos (DIPRES), *Estudio El Trabajador Digital*, 2018. Citado en: Instituto Nacional de Propiedad Industrial, *Evaluación Sistema de Teletrabajo*, 2018.
- Dirección de Presupuestos (DIPRES), *Evaluación Sistema de Teletrabajo* 2018. Citado en: Instituto Nacional de Propiedad Industrial, *Informe Evaluación de la Experiencia del Teletrabajo*, 2018.
- Fundación ChileMujeres, Preguntas y Respuestas: Nueva Ley Trabajo a Distancia, 2020. www.chilemujeres.cl
- Fundación Chile Unido, *Experiencias en teletrabajo: Encuentro conciliación vida personalytrabajo*, 2020.
- Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofund), Organización del Trabajo (OIT), *Trabajando en Cualquier Momento y en Cualquier Lugar: Consecuencias en el Ámbito Laboral*, Ginebra, 2019.
- Home Agent*, 2015. Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, 2019.
- IESE, Centro Internacional Trabajo y Familia, *Mujer y Trabajo en Remoto Durante el COVID-19*, 2020.
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE), *Encuesta Teletrabajo*, 2020.
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE), *Boletín complementario de remuneraciones y mano de obra*, 2020.
- J. Bravo, Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales UC., *Empleo en Tiempos de COVID -19*, 2020.
- Lasfargue y Fauconnier, *Estudio Obergo*, 2015. Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, 2019.
- Mori y la Fundación Fiel de la Central Unitaria de Trabajadores, *El Barómetro del Teletrabajo*, 2020.
- Mutual de Seguridad y Cadem, *Informe Estudio Teletrabajo*, 2020.

Organización Internacional del Trabajo (OIT), *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. 1ra. ed. Buenos Aires: Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina, 2011.

Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, 2019.

Randstad, *Mantenimiento de teletrabajo y nuevas contradicciones*. 2020.

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), *Panorama Mensual Seguridad y Salud en el Trabajo, Vol 7 N°1*, Febrero 2021.

Trabajando.com, *52% de las empresas en Chile no había implementado nunca la modalidad de Home Office antes del Coronavirus*, 2020.

United Kingdom Data Service, *Encuesta de Fuerza de Trabajo de Gran Bretaña*, 2015. Citado en: Organización Internacional del Trabajo y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, 2019.

4° Sesión del Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, que tuvo por finalidad presentar al Comité el proyecto *Manual de Teletrabajo: Marco Legal y Buenas Prácticas*, así como recoger sus comentarios y aportes al mismo. 2020.

NORMATIVA

Decreto Supremo. N° 18, publicado en el Diario Oficial de la República de Chile, el 3 de julio de 2020, que aprueba el Reglamento del artículo 152 quáter M) del Código del Trabajo, que establece condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la ley N° 16.744. (Ley N° 21.220, de 2020).

Dirección del Trabajo, *Dictamen N°258/003*, 22 de enero de 2021.

Dirección del Trabajo, *Dictamen N°3079/031*, 16 de noviembre de 2020.

Dirección del Trabajo, *Dictamen N° 2268/018*, 4 de agosto de 2020.

Dirección del Trabajo, *Dictamen N°1389*, 23 De marzo de 2020.

Ley N° 16.744, Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, 1968.

Superintendencia de Seguridad Social, *Compendio de normas del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades laborales*. www.suseso.cl

Superintendencia de Seguridad Social, *Circular N°3572*, 15 de enero de 2021.

Superintendencia de Seguridad Social, *Circular N°3049*, 1 de octubre de 2020.

Superintendencia de Seguridad Social, *Circular N°3532*, 4 de septiembre de 2020.

Superintendencia de Seguridad Social, *Circular N° 3370*, 10 de agosto de 2018.



MANUAL DE TELETRABAJO: MARCO JURÍDICO Y BUENAS PRÁCTICAS

Fundación ChileMujeres, OIT, Subsecretaría Derechos Humanos.

En colaboración con Subsecretaría del Trabajo.

Marzo 2021

chilemujeres
fundación

CERALC
Conducta Empresarial Responsable
en América Latina y el Caribe



Colabora:



