



# EXPERIENCIAS EN TELETRABAJO

ENCUENTRO CONCILIACIÓN  
VIDA PERSONAL Y TRABAJO



## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
Catalina Delpiano T. Directora de Estudios Fundación Chile Unido	
<b>PARTE I</b>	
LA IMPORTANCIA DEL TELETRABAJO	
<b>TELETRABAJO: OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS.....</b>	<b>11</b>
Heriberto Urzúa S. Presidente de Fundación Chile Unido	
<b>TELETRABAJO, UNA TENDENCIA ASCENDENTE EN LAS ORGANIZACIONES.....</b>	<b>15</b>
Verónica Hoffmann C. Directora Ejecutiva Fundación Chile Unido	
<b>EL MARCO JURÍDICO QUE REGULA EL TELETRABAJO.....</b>	<b>23</b>
Constanza Contreras S. Socia en SCR Abogados Ltda.	
<b>PARTE II</b>	
EXPERIENCIAS CON TRAYECTORIA EN TELETRABAJO	
<b>EXPERIENCIA DE MOVISTAR CHILE: TRABAJO REMOTO.....</b>	<b>31</b>
Ana Karina Ulloa M. Directora de Personas Movistar Chile	
<b>EXPERIENCIA DE ENEL: SMART WORK.....</b>	<b>37</b>
Liliana Schnaidt H. Gerente de Personas y Organización ENEL	
<b>ANEXO.....</b>	<b>43</b>
ASPECTOS CENTRALES DE LA LEY 21.220 Modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia	



## PRESENTACIÓN



**Catalina Delpiano T.**  
**Directora de Estudios Fundación Chile Unido**

**F**undación Chile Unido es una institución privada e independiente, sin fines de lucro, que desde 1998 trabaja para contribuir a un país más humano. Con el principal objetivo de apoyar a los colaboradores y a sus familias, lidera desde el año 2003 el Estudio “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan” - que en su próxima versión se llamará Estudio “Mejores Organizaciones para Conciliar Vida Personal y Trabajo”. Este estudio dio el inicio al Programa de Conciliación Familia, Trabajo & Vida Personal, mediante el cual se promueven distintos espacios de reflexión, capacitación y asesoría para que las empresas y organismos públicos avancen en la incorporación de políticas y prácticas de bienestar y calidad de vida para sus trabajadores.

Con este propósito, se planificó un Encuentro para conversar sobre el teletrabajo debido al proyecto de ley que en esos momentos estaba en el Congreso y se percibía que era un tema que generaba gran interés en el área de Recursos Humanos al interior de las organizaciones.

Se buscaron experiencias que tuvieran años de trayectoria y que pudieran inspirar y mostrar los distintos caminos que puede adoptar el teletrabajo. Lo anterior, con el propósito de motivar a otras organizaciones a dar el paso siguiente en su incorporación al sistema de trabajo.

Sin embargo, al llegar a la fecha del evento **Experiencias en Teletrabajo. Encuentro Conciliación Vida Personal y Trabajo**, el 4 de diciembre de 2019, la realidad nacional había cambiado. Tras el estallido social del 18 de octubre, muchas organizaciones se vieron, de alguna manera, obligadas o motivadas a comenzar a implementar el teletrabajo, quizás algunos de una manera un poco más improvisada, buscando resolver distintas contingencias para poder seguir operando y atendiendo a sus distintos clientes. En ese sentido, el Encuentro fue un real aporte para los asistentes ante la situación de ese momento.

Contribuir con visiones desde la experiencia, fue lo que motivó a traspasar todo ese conocimiento a un Documento de Trabajo, esperando que su contenido sea una ayuda para muchas organizaciones que quieran implementar el teletrabajo.

Nuevamente la contingencia se presentó a nivel país y hoy, ante la crisis sanitaria producto del COVID-19, la mayoría de las organizaciones, tanto públicas como privadas, han debido incorporar el teletrabajo en todas las áreas que son teletrabajables. Esto ha significado un gran aprendizaje para todos, y lo más seguro es que esta modalidad de flexibilidad haya llegado para quedarse, más aún ahora que tiene su propio marco legal<sup>1</sup>.

Este Documento lo hemos estructurado en dos secciones. En la primera de ellas, bajo el título “El Teletrabajo hoy”, se han contemplado las primeras tres exposiciones, dónde el factor en común es que hacen referencia a la realidad de las organizaciones en nuestro país sobre esta materia. El Presidente de Fundación Chile Unido, Heriberto Urzúa, entregó una mirada sobre el propósito que tienen las organizaciones y el rol determinante en la vida de las personas, así como en la construcción de la sociedad.

Desde el inicio del Estudio “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, en el año 2003, que ha sido liderado por Fundación Chile Unido en conjunto con El Mercurio, el teletrabajo siempre fue una de las medidas de flexibilidad laboral que estuvo presente en la medición. Verónica Hoffmann, Directora Ejecutiva de Fundación Chile Unido expuso cómo esta medida ha ido incorporándose, su importancia al interior de las organizaciones que han sido evaluadas a través de este Estudio, y los impactos positivos que se han obtenido tras implementarla.

Por último, Constanza Contreras, abogada laboral, quien además colaboró en la conformación del marco legal que se incorporó en el libro “Conciliación Familia, Trabajo y Vida Personal” - editado por la Fundación en 2018-, dio a conocer en qué consistía la legislación que regía en esa fecha en relación al Teletrabajo.

La segunda sección de este documento se ha denominado “Experiencias con trayectoria en Teletrabajo”, y en ella Ana Karina Ulloa, Directora de Personas en Movistar Chile y Liliana Schnaidt, Gerente de Personas y Organización de ENEL, refieren cómo han ido implementando el teletrabajo y los aprendizajes obtenidos. Cabe destacar que, al momento de realizar el Encuentro, ambos edificios corporativos, tanto de Movistar como de ENEL, sufrieron daños durante las movilizaciones, y el haber contado con experiencia en el teletrabajo, les ayudó a seguir operando y atendiendo a sus clientes.

---

<sup>1</sup>Cabe señalar que el 24 de marzo de 2020 fue promulgada la Ley 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia, entrando en vigencia el 1° de abril.

Ante la nueva Ley 21.220, que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo que comenzó a regir el 1° de abril 2020, se ha considerado pertinente incluir un Anexo con información sobre la nueva legislación, en un formato de pregunta-respuesta que esperamos contribuya a las organizaciones al momento de su implementación.

Con la edición de este Documento de Trabajo, Fundación Chile Unido busca ser un aporte a todas aquellas organizaciones que quieran conocer cómo se puede implementar el teletrabajo, de manera de ir avanzando en medidas que ayudan al bienestar y felicidad de los colaboradores, humanizando los lugares de trabajo y generando mecanismos de flexibilidad que permiten integrar mejor los proyectos personales y familiares con los desafíos laborales.



# PARTE I

## LA IMPORTANCIA DEL TELETRABAJO



## TELETRABAJO: OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS



**Heriberto Urzúa S.**  
**Presidente de Fundación Chile Unido**

**C**omenzar agradeciendo a quienes nos acompañaron en el encuentro “Experiencias en Teletrabajo” organizado por Fundación Chile Unido. Al momento de realizarlo, nos encontrábamos en una contingencia bastante compleja a nivel país luego de las movilizaciones ocurridas a partir del 18 de octubre de 2019. Llevábamos varios días en los cuales algunas organizaciones no habían podido funcionar como lo hacían regularmente, los horarios de atención al público se habían acortado y oficinas habían cerrado o se tuvieron que trasladar.

Ahora en marzo nos hemos encontrado con la crisis sanitaria del COVID-19, que ha afectado aún más nuestra manera de interactuar entre nosotros, de operar en nuestros trabajos y la forma en que funcionan las compañías y las organizaciones en Chile y en el mundo.

Las empresas han tenido que abordar esta nueva realidad utilizando el teletrabajo, o trabajo a distancia, dependiendo de la fórmula legal que se utilice, porque tiene ciertas diferencias desde el punto de vista técnico.

En el contexto actual, la primera prioridad de las organizaciones ha sido la salud y la seguridad de sus colaboradores y la segunda, también muy importante, ha sido la de seguir operando. En varios casos lo han tenido que hacer a través del teletrabajo, que muchos no habían implementado, mientras que otras empresas lo venían haciendo desde hacía bastante tiempo. De ahí la existencia de diferentes niveles de aprendizaje que tiene cada una de las organizaciones en términos de esta nueva forma de trabajar.

Si el primer desafío que nos planteaba el teletrabajo era implementarlo para darle continuidad operacional a las compañías, el segundo desafío era operar eficientemente. El tercero es cómo mantengo este equipo, esta misión, esta cohesión de compañía, cuando tengo a muchas personas comunicándose virtualmente a través de diversas tecnologías, sin las relaciones personales, cara a cara, como cuando se trabaja en una misma instalación.

En este sentido, permítanme darles una recomendación: es muy importante que las compañías comuniquen a la opinión pública cuál es el aporte que dan a la sociedad y que sus integrantes lo conozcan y lo compartan. Esto es un elemento de unión y que da sentido a nuestro trabajo para el bien del país y de nuestros compatriotas. Es lo que ocurre por ejemplo con la cadena de bienes esenciales, donde hay empresas que entregan productos a todo el país y que son necesarios para la vida. Ellos no pueden detenerse porque si lo hicieran las personas no tendrían alimentos, medicamentos o insumos básicos necesarios para el diario vivir.

Entonces, momentos como estos, son una oportunidad para reforzar el propósito de las compañías, haciéndoles ver a nuestros equipos el aporte que entre todos estamos haciendo para dar continuidad operacional a la empresa y los motivamos a dar lo mejor de sí para asegurar la entrega de productos y servicios que tanto requiere la ciudadanía.

Otro desafío que tenemos con el teletrabajo, es que no existe tiempo ni lugar, es decir, se está disponible en cualquier parte y a cualquier hora. Por eso un tema que tendremos que abordar es cómo se organizarán los tiempos dedicados a la vida personal y familiar con los destinados a las responsabilidades laborales.

Los beneficios del teletrabajo son múltiples: continuidad operacional de la organización, mejor compatibilización de la vida personal con el trabajo, mayor corresponsabilidad en el cuidado de los hijos, mayor eficiencia en el uso de los tiempos, reducción de los traslados, refuerzo a la confianza depositada en los trabajadores que seguirán haciendo sus labores con el mismo profesionalismo y dedicación a que si estuvieran en su lugar habitual de trabajo, entre otros. También existen desafíos que son necesarios de abordar, y si se logra hacer de manera exitosa, se obtendrán impactos positivos tanto para las organizaciones como para las personas que trabajan en ella.

El trabajo a distancia es un desafío tecnológico, un desafío para las personas y para las organizaciones, pero a la vez es una oportunidad para dar un salto a un mejor desarrollo de nuestra sociedad, entregando herramientas para que el bienestar de las personas sea el centro del desarrollo. De esa manera se podrá ir avanzado para ser mejores organizaciones y aportar a una mejor sociedad.

Durante el Encuentro tuvimos la oportunidad de conocer las experiencias de dos expertas: Ana Karina Ulloa de Movistar Chile y Liliana Schnaidt de ENEL, ambas lideran las gerencias de recursos humanos de compañías que ya cuentan con varios años de trayectoria implementando el trabajo remoto, involucrando a un número importante de trabajadores y que con el tiempo han ido obteniendo aprendizajes y resultados. También invitamos a Constanza Contreras de SCR Abogados Ltda. para que nos interiorizara acerca del marco legal que regula este tema y que nos adelantara lo que incorporará la nueva legislación que se estaba discutiendo en el Congreso en torno al trabajo a distancia y teletrabajo<sup>2</sup>.

Finalmente, quiero agradecer a Verónica Hoffmann, Directora Ejecutiva de Fundación Chile Unido, que presentó la evolución que ha tenido en el tiempo el teletrabajo en las mediciones del estudio “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, y por supuesto reconocer a Catalina Delpiano y al equipo de Fundación Chile Unido por toda la organización de este evento.



El día del Encuentro Experiencias en Teletrabajo:  
Heriberto Urzúa S., Presidente de Fundación Chile Unido; Constanza Contreras S., de SCR Abogados Ltda.; Liliana Schnaidt H., de ENEL; Verónica Hoffmann C., Directora Ejecutiva de Fundación Chile Unido; y Ana Karina Ulloa M., de Movistar Chile.

---

<sup>2</sup>Cabe señalar que el 24 de marzo de 2020 fue promulgada la Ley 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia, entrando en vigencia el 1° de abril.



## TELETRABAJO, UNA TENDENCIA ASCENDENTE EN LAS ORGANIZACIONES



**Verónica Hoffmann C.**  
Directora Ejecutiva Fundación Chile Unido

**E**stamos muy contentos de compartir con ustedes en este Encuentro los resultados del Estudio “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan” y de esta manera poder reflejar cómo en el tiempo se muestra un aumento por parte de las organizaciones en las medidas que hacen referencia al teletrabajo o trabajo a distancia.

En Fundación Chile Unido desde 1998 estamos trabajando para contribuir a un país más humano. En lo particular, el Programa Conciliación Familia, Trabajo & Vida Personal, desde hace 17 años está acompañando a las organizaciones, tanto privadas como públicas, en todas las transformaciones que viven al implementar prácticas y beneficios en Conciliación Vida Personal y Trabajo.

¿Cómo lo hacemos? A través de cuatro instancias. El Estudio “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, que ha evolucionado a lo largo de sus distintas versiones, y que hoy precisamente está en proceso de ser actualizado. Su nuevo nombre será “Mejores Organizaciones para Conciliar Vida Personal y Trabajo” debido a que incorporará a todos los trabajadores y ampliará la transversalidad de las Políticas de Conciliación de acuerdo al momento del ciclo de vida de las personas.

En segundo lugar, se consideran los servicios y productos que hemos desarrollado especialmente para acompañar y apoyar a los departamentos de Recursos Humanos, conformado por charlas y talleres en temáticas vinculadas al bienestar y la calidad de vida de las personas. Así también contamos con el programa Comunícate Empresa, que brinda apoyo psicológico ante cualquier problema que puedan estar pasando los colaboradores de las empresas. En tercer lugar, están los Encuentros con empresas y organismos públicos, como el de esta mañana. Y, por último, la edición de distintos libros o documentos de trabajo para transferir esa experiencia hacia ustedes.

## LA CONCILIACIÓN ESTÁ PRESENTE EN DISTINTAS AGENDAS

Desde hace un tiempo hemos estado observando cómo la conciliación vida personal y trabajo está en el centro de preocupación de múltiples actores. A nivel internacional, los Objetivos Sustentables y la Agenda 2030 han ido marcando una hoja de ruta que cambiará el paradigma a nivel mundial. Se han definido 17 objetivos, donde su quinto objetivo señala el poder lograr igualdad de género y, por otro lado, potenciar los aportes que la mujer puede hacer desde su desarrollo profesional. Por lo tanto, bajo esa mirada, es determinante el tema de la conciliación vida personal y trabajo para acompañar la trayectoria profesional de la mujer.

Por otro lado, muchos de ustedes seguramente ya se han medido con el Protocolo de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (SUSESO/ISTAS 21). Uno de los ítems considerados es la doble presencia, la cual en muchas oportunidades se obtienen resultados deficientes. Motivo que ha estimulado que las organizaciones revisen sus políticas de conciliación que tienen en su interior.

El sector público a su vez, también se ha sumado a esta tendencia. A través de las nuevas competencias de la Dirección Nacional de Servicio Civil se está impulsando que cada organismo público elabore su Programa de Calidad de Vida Laboral, y también un Protocolo de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.

Por su parte, para el sector privado, el Código de Trabajo incorporó en su modificación del 2016 que en las negociaciones colectivas se pudieran establecer Pactos sobre Condiciones Especiales en el Trabajo, para fomentar la corresponsabilidad entre padres y madres del cuidado de los hijos, junto a otras materias.

Las nuevas generaciones también vienen a impulsar la flexibilidad, porque ellos además de trabajar, quieren tener una mejor calidad de vida. Vemos a los *Millennials*, que son nacidos entre los años 1980-2000, quienes quieren un trabajo con sentido, que les brinde armonía en su vida, donde puedan integrar mejor su desarrollo profesional con sus intereses personales y proyectos familiares.

Asimismo, está la mujer profesional, que desde hace un tiempo se ha incorporado fuertemente al ámbito laboral. Hoy el 73% de los hogares monoparentales están liderados por mujeres, las cuales tienen que generar los ingresos necesarios para sus familias. A nivel de la academia, según las últimas cifras del Ministerio de Educación, en el 2018 se titularon de instituciones de educación superior, un 56,6% de mujeres versus el 43,4% de hombres. Entonces, generar los espacios para integrar mejor la vida personal y el trabajo, hoy se vuelve un desafío ¿por qué no adaptar ciertas medidas para atraer y luego retener a este capital humano que es tan necesario? También están los padres jóvenes que cada vez quieren estar más presentes en el cuidado de sus hijos y en las normas de crianza. Por lo tanto, ellos igualmente promueven la corresponsabilidad entre padres y madres.

Y junto con lo anterior, el colaborador adulto mayor busca permanecer por más tiempo y ampliar su trayectoria laboral, para lo cual las organizaciones han definido modificar las condiciones y adaptarlas a la nueva forma de poder trabajar y mantener a los *Babyboomers*.

A raíz de todos estos actores y de estas múltiples agendas que van marcando el futuro, el desafío actual es, justamente, generar los espacios necesarios para que los colaboradores de nuestras organizaciones puedan integrar y armonizar mejor trabajo, familia, y vida personal. Se van dejando atrás a las organizaciones verticales, tradicionales, mecanicistas, donde finalmente hay falta de innovación, creatividad, poca movilidad y falta de flexibilidad. Las organizaciones del Siglo XXI buscan modelos más sustentables y más humanos. Humanizar los lugares de trabajo, es lo que permite la Conciliación Vida Personal y Trabajo: que finalmente en el centro de nuestra preocupación esté el colaborador.

## FORTALEZAS DEL TELETRABAJO DESDE LA EXPERIENCIA

Con la información recabada durante los 14 años de trayectoria del Estudio “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan” editamos el libro “Conciliación Familia, Trabajo y Vida Personal. Guía de Buenas Prácticas” liderado por Catalina Delpiano, Directora de Estudios de Fundación Chile Unido el cual contempla 130 prácticas en las cuales las organizaciones pueden avanzar en materia de Conciliación. Éstas están estructuradas en cinco dimensiones:



En el capítulo de Flexibilidad Laboral se encuentra el teletrabajo o trabajo a distancia. ¿En qué consiste? Es un beneficio que permite al trabajador realizar sus servicios desde su domicilio u otro lugar diferente a las instalaciones de la organización, utilizando medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones. Esta modalidad se puede implementar todos los días de la semana o solo algunos, intercambiando días en la oficina y otros en la casa.

Hay responsabilidades laborales que tienen mayor disposición a poder desarrollar teletrabajo o trabajo a distancia, acordando con la jefatura correspondiente el cumplimiento de objetivos y de metas. Esto da mayor autonomía y mayor confianza para el colaborador. Hoy en día tenemos un sinnúmero de apoyo tecnológico y comunicacional que facilita el que podamos implementar el teletrabajo. También es importante acondicionar todo lo que se necesita para que ese colaborador, en su casa u en otro lugar que se haya determinado, pueda llevarlo a cabo con las condiciones técnicas, sociales y de seguridad adecuadas.

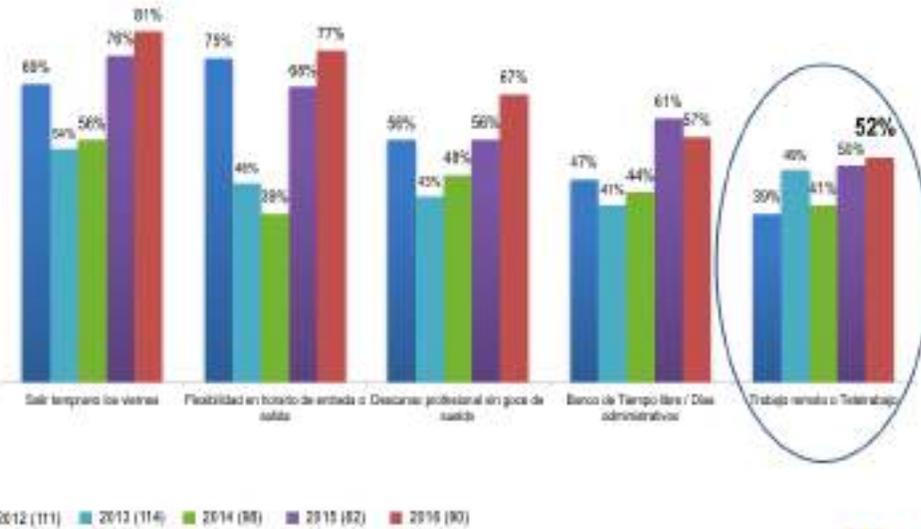
¿Cuáles son las fortalezas del teletrabajo que hemos ido revisando a través del tiempo?

- Que se adapta a las necesidades del trabajador, y eso hace que haya una menor fuga de talentos. Permite incorporar justamente a personas que no lo podrían hacer si uno no les ofrece esta posibilidad. También admite considerar personas o profesionales que están fuera de las fronteras de nuestro país o en ciudades distintas a la de operación de la compañía.
- Fomenta la corresponsabilidad entre madres y padres para que ambos puedan tener un rol más protagónico al interior de sus familias.
- Reduce los tiempos de desplazamiento, disminuyendo la congestión vehicular en la ciudad.
- Permite enfrentar de forma más compatible problemas ocasionales que puedan estar pasando a nivel familiar, organizacional o nacional, como los que estamos viviendo hoy en día.

Si bien es cierto pueden ser múltiples las modalidades que se pueden implementar en materia de flexibilidad laboral, queremos compartir con ustedes cómo se ha observado un ascenso en los últimos cinco años del Estudio en las prácticas referidas en el siguiente gráfico: salir temprano los viernes; la implementación de distintas bandas de horario de entrada y salida de la oficina, de acuerdo a lo que cada colaborador estime conveniente; tiempo de descanso sin goce de sueldo por un período determinado; el “banco de tiempo libre” que consiste en tener días adicionales a las vacaciones legales, que se pueden utilizar para realizar trámites personales y/o familiares, un símil a los “días administrativos” en la administración pública; y el teletrabajo.

## ZOOM AL TELETRABAJO

% organizaciones que lo han implementado



Fuente: Encuesta de RR-HH Estudio "Mejores Empresas para Mujeres y Padres que Trabajan"



En la última medición del Estudio de las Mejores Empresas, un 52% del total de las organizaciones participantes ha implementado el Teletrabajo. Pero existe una considerable diferencia con aquellas empresas que van a la vanguardia, y que en promedio los últimos 5 años un 87% de ellas cuenta con el teletrabajo dentro de sus modalidades de flexibilidad laboral.

## IMPLEMENTACIÓN PROGRAMAS DE TELETRABAJO

% organizaciones que han implementado programas para que sus colaboradores trabajen de manera remota y teletrabajo



Fuente: Encuesta de RR-HH Estudio "Mejores Empresas para Mujeres y Padres que Trabajan"



Al momento de preguntarle a los colaboradores cuáles son sus prioridades frente a los beneficios que les puede otorgar su organización, un 62% mencionó el tener flexibilidad en el horario de trabajo, en base al cumplimiento de objetivos o trabajar desde la casa, otorgándole un gran valor al uso del tiempo, y eso está plenamente relacionado con las distintas modalidades de flexibilidad laboral que analizamos a través de la gráfica.

¿Qué hemos podido constatar en el tiempo? Que definitivamente, todas aquellas organizaciones que avanzan en los temas relacionados con el bienestar y la calidad de vida obtienen que un 94% de sus colaboradores están muy satisfechos, con un fuerte sentido de permanencia y de orgullo hacia su organización. Junto a lo anterior, cercano al 85% recomendaría su organización como un buen lugar para trabajar.



El teletrabajo sin duda favorece la conciliación vida personal y trabajo, y cuando se avanza sostenidamente en Programas de Conciliación se obtienen impactos positivos, tanto a nivel de la organización como en las personas. A través del Estudio hemos podido observar que un 75% de las organizaciones que van a la vanguardia en sus políticas de conciliación, disminuye su rotación laboral, un 83% aumenta la productividad, un 75% disminuye el ausentismo de los colaboradores y, por último, un 92% disminuye las licencias médicas. Esto para el departamento de Recursos Humanos son sin duda mediciones e indicadores muy significativos e importantes.

Otros impactos positivos que hemos logrado recoger a través de la medición del Estudio de las Mejores Empresas son los siguientes:

 Personal	 Organización
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor compromiso y lealtad con la organización.</li><li>• Mayor felicidad al armonizar la vida laboral, familiar y personal.</li><li>• Mejor calidad de vida.</li><li>• Mayores niveles de satisfacción con su trabajo.</li><li>• Mejores relaciones con las jefaturas.</li><li>• Disminución del estrés.</li><li>• Mayor estabilidad laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor flexibilidad y adaptabilidad a los cambios.</li><li>• Mayor eficiencia y nivel de productividad.</li><li>• Disminución en sus costos operacionales (en reclutamiento, capacitación e inducción).</li><li>• Mejor clima laboral.</li><li>• Menor ausentismo y rotación de personal.</li><li>• Mejor imagen corporativa.</li><li>• Mayor atracción y retención de talentos.</li></ul>



Desde Fundación Chile Unido, hemos compartido durante esta mañana la trayectoria del Estudio, en el cual ya han participado más de 500 organizaciones, tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales, de distintos tamaños y sectores económicos.

Avanzar en los temas de Conciliación Vida Personal y Trabajo considera una estrategia en común, que contemple tanto los intereses de una sociedad en un mundo globalizado, los de una empresa que busca modelos más sustentables y humanos, y los de las personas que anhelan lograr el equilibrio entre su vida laboral, familiar y personal.



## EL MARCO JURÍDICO QUE REGULA EL TELETRABAJO



**Constanza Contreras S.**  
**Socia en SCR Abogados Ltda.**

**E**n esta presentación espero poder aclarar las dudas que se presentan en lo que tiene que ver con el marco regulatorio que se aplica al teletrabajo, y lo anterior especialmente considerando que nuestra legislación no tiene una regulación muy profunda respecto de la materia. Hay un proyecto de ley, pero básicamente no existe una regulación orgánica que nos permita saber de antemano cuál es el marco de acción.

El teletrabajo no es solamente lo que nosotros asociamos al *home office*. Es la posibilidad de trabajar desde un lugar que no sean las dependencias de la empresa, a través del uso de los medios tecnológicos. Tenemos a la OIT y también a la Asociación Española de Teletrabajo que se refieren a esos puntos. No es solo trabajar en la casa, si no que en definitiva es el reconocimiento de que los avances tecnológicos que ha tenido la sociedad han cambiado la forma clásica con la cual se prestan los servicios (ver recuadro página siguiente).

---

Constanza Contreras S. es abogada de la Universidad de Los Andes, Magister en Derecho del Trabajo en la Universidad Adolfo Ibáñez. Actualmente es socia del estudio jurídico SCR abogados, a cargo del Área Laboral, Seguridad Social y Permisos de Trabajo e Inmigración. Ha asesorado a grandes empresas en materia de litigios laborales, reclamaciones administrativas, asesorías en materias individuales y colectivas, entre otros temas. Adicionalmente se encuentra inscrita en el registro nacional de árbitros laborales.

## DEFINICIONES DE TELETRABAJO

“Cualquier trabajo efectuado en un lugar donde, lejos de las oficinas o talleres centrales, el trabajador no mantiene contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías” (OIT).

“El modo de realizar la actividad laboral utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC's)” y “aquella actividad realizada fuera del espacio físico de la empresa que realiza un trabajador, ejerciendo sus conocimientos al servicio de la misma en régimen de contrato de plantilla, autónomo, o free lance, arrendamiento de servicios, etc.” (Asociación Española de Teletrabajo).

Fuente: Presentación Constanza Contreras

Tradicionalmente se está acostumbrado a que para que se dé un vínculo de subordinación y dependencia se tiene que estar físicamente en el lugar donde está el empleador, en sus dependencias, de modo que este vínculo se manifieste en la fiscalización física que recibe el trabajo. Con los medios y avances tecnológicos se ha permitido que ese contacto físico se rompa y, existiendo una dependencia del empleador, se puedan prestar esos servicios de manera remota. Eso ha permitido, a su vez, que se incorporen al mercado del trabajo las mujeres; facilita y flexibiliza la relación laboral; permite trabajar desde el hogar, sobre todo para los hogares monoparentales, que necesitan tener flexibilidad en la prestación de los servicios.

## CARACTERÍSTICAS Y TIPOLOGÍA DEL TELETRABAJO

En ese sentido, y saliendo de la asociación del teletrabajo con el *home office*, entre las características que se dan en un trabajo a distancia tenemos un elemento locativo, es decir que está fuera de las dependencias de la organización. Puede ser en un lugar libremente determinado por el trabajador o uno acordado con el empleador. Puede ser el mismo domicilio del trabajador o pueden darse casos incluso donde el mismo empleador habilite un centro en el cual se presten esos servicios. Lo importante es que no sea en las dependencias o instalaciones de la organización.

También está el elemento tecnológico, el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones de manera principal. Es la forma a través de la cual se prestan los servicios. No es que el contenido sean las nuevas

tecnologías, sino que es la forma como un determinado servicio se ejecuta. Y se trata de tecnologías en un sentido amplio: redes, correos electrónicos, teléfonos, teleconferencias; todo lo que permite tanto la comunicación del empleador con el trabajador como el ejercicio mismo de las funciones.

En ese sentido siempre se ha entendido de manera preferente o primordial el uso de las nuevas tecnologías para desempeñar la labor, por lo tanto no significa en la práctica que nunca más le vea la cara al trabajador, si no que el hecho de que el trabajador tenga que ir a la empresa o realizar otras labores que no sean a través de medios tecnológicos se vuelve residual, tiene que ser menor. Lo que prima es el trabajo a través de los medios tecnológicos.

Sobre la base de eso, y como alternativas que permitirían el trabajo a distancia, tendríamos que, dependiendo del lugar donde se prestan, pueden ser:

- Centros en los cuales se establezcan herramientas tecnológicas a las cuales llega el trabajador, como un centro computacional. Lo puede habilitar el empleador, o contratarlo como un servicio, por ejemplo que uno contratara un Work Café.
- También se puede dar teletrabajo móvil, en que se presta el servicio desde cualquier lugar, desde cualquier recinto, determinado libremente.
- *Home office* o teletrabajo desde el domicilio del trabajador.
- Teletrabajo internacional transfronterizado. Hoy en día también la globalización ha permitido que empresas estén en el extranjero y los trabajadores estén en Chile y se genere ese

vínculo. El hecho que la empresa tenga un domicilio en el extranjero no significa que no va a haber necesariamente una relación acá, si no que vamos a estar frente a lo que es un teletrabajo propiamente tal, en el cual la comunicación con el empleador va a ser a través de medios electrónicos, porque físicamente no está en el país.

También el teletrabajo lo podemos distinguir según el tiempo destinado a teletrabajar: puede ser permanente o parcial, que son lo que se llaman jornadas mixtas. Les adelanto que en el actual régimen de la legislación chilena la jornada mixta no es viable, porque en el fondo nuestro sistema regula el teletrabajo como una exención del régimen de jornada, por lo tanto no puedo tener a alguien sujeto con jornada y a la vez exento del cumplimiento de jornada. Pero eso lo vamos a ver después.

Y por otro lado, existen otros diferenciadores de teletrabajo, según el tipo de relación contractual que se genera. Uno habla de teletrabajo cuando asume que ya existe una relación laboral y una relación contractual, pero no debemos olvidar que también quienes trabajan de manera independiente muchas veces prestan servicios a través de estos mismos sistemas, solamente que quedan fuera de lo que es la regulación.

## **HISTORIA DEL TELETRABAJO Y SU REGULACIÓN EN CHILE**

Para que se entienda por qué la precariedad del sistema que existe en nuestro Derecho, en cuanto a la regulación del teletrabajo, voy a explicar un poco de su historia legislativa. Durante la vigencia del Código del Trabajo de 1931, no es que existiera el teletrabajo, si no que el trabajo a domicilio daba lugar a una relación laboral. El trabajo a domicilio era, por ejemplo, la señora que tejía, la señora que tipeaba o que lavaba ropa desde su casa. Pero cuando empiezan a surgir las nuevas tecnologías de comunicación, hace que en 1981 el concepto de teletrabajo sea excluir de protección laboral a las personas que prestan servicios fuera del establecimiento de la empresa. Y de hecho es más: si no se trabaja en las dependencias, no se tiene contrato de trabajo. Ese es el concepto que se genera a partir de 1981.

Posteriormente en el año 1993, si bien no se revierte esa situación, ya no se presume que no hay relación laboral, ni se presume lo contrario. El que se trabaje desde la casa no va a dar lugar a una relación laboral necesariamente, sino que va a depender de los elementos de subordinación y dependencia que en los hechos se vayan probando.

Y ya en el año 2001, que es la legislación que nosotros tenemos, lo que se hace es eliminar esas presunciones. Por ello, va a depender de si hay subordinación y dependencia, si es que hay un contrato de trabajo respecto de una persona que presta servicios desde su hogar. Solamente se hace referencia a los teletrabajadores en el artículo 22 del Código del Trabajo, donde se los excluye de la limitación de jornada de trabajo. Vale decir, el máximo legal de 45 horas, que se distribuye entre 5 y 6 días a la semana, no se aplica a aquellos trabajadores que prestan servicios fuera del establecimiento de la empresa, ya sea en su domicilio, o en un lugar libremente determinado por ellos, a través del uso principal de medios electrónicos.

En esos casos si yo tengo un trabajador que presta servicios de esa manera, él va a estar excluido del régimen de jornada, y eso sería la legislación actual. No hay legislación orgánica. Estamos hablando de una regulación que es absolutamente inorgánica. Nos deja un vacío gigante desde el punto de vista jurídico de cómo implementar un teletrabajo. Llama la atención, en el fondo, que el legislador lo regule a través de una mención muy general, asumiéndolo o

asociándolo a trabajadores que prestan servicios sin fiscalización superior inmediata, porque con el uso de los medios tecnológicos el control de la cantidad de horas y la supervigilancia, o la fiscalización superior inmediata, es incluso más fácil que a veces de manera presencial.

De hecho hay, por ejemplo, rubros de tecnología en los cuales los encargados o asistentes de tecnología prestan servicios a clientes, que cuando están con ellos se les mantiene exentos del cumplimiento de jornada, pero en la práctica los mismos trabajadores tienen que rellenar planillas y sistemas de cumplimiento de horas con los cuales es imposible afirmar que se tiene un control acabado de la cantidad de horas que puede trabajar, no obstante están exentos del cumplimiento de jornada.

*“Y ya en el año 2001, que es la legislación que nosotros tenemos, lo que se hace es eliminar esas presunciones, por lo tanto va a depender de si hay subordinación y dependencia, si es que hay un contrato de trabajo a una persona que presta servicios desde su hogar, y solamente se hace referencia a los teletrabajadores en el artículo 22 del Código del Trabajo, donde se excluye de la limitación de jornada de trabajo”.*

Y eso genera un problema desde el punto de vista de cómo lo regulamos, porque el Código dice una cosa, pero por otro lado también se han visto demandas en las cuales estos mismos trabajadores – que sin ser *home office* también están exentos de su jornada en virtud de prestar servicios fuera del establecimiento utilizando medios tecnológicos – solicitan el pago de horas extraordinarias, acreditando que han trabajado, y que tienen el cumplimiento de horas con estos “seguimientos de cantidades de horas”. Con esto se crea un riesgo también para las empresas.

Otra de las cosas que también deja abierto y lleva a cuestionarse la forma de aplicación, es ¿qué pasa con el Artículo 184 del Código del Trabajo, que contiene el deber de protección del empleador de la vida y salud de sus trabajadores, y la obligación de tomar las medidas que sean necesarias para garantizar la misma.

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Al momento de plantearse implementar el teletrabajo es conveniente considerar los siguientes aspectos:

- La cantidad de tiempo a través del cual se prestan los servicios fuera de las instalaciones de la empresa. Es un elemento primordial desde el punto de vista de nuestra legislación que el trabajo se haga preferentemente a través del uso de medios informáticos. El problema son los trabajadores que están sujetos a la limitación de jornada, pues para que aplique respecto de ellos la exención de jornada, el teletrabajo debe ser la forma de prestación habitual de los servicios. No siendo en estricto rigor válido que se aplique la norma de exclusión de jornada por el trabajo remoto menor. En estos casos, creemos que se podría pactar el trabajo desde el hogar, siempre que se garantice el cumplimiento de las restricciones y control de jornada. De acuerdo a la Dirección de Trabajo sería posible pactar jornadas mixtas pero no exime al empleador del cumplimiento de las normas mínimas. La jornada podría pactarse a través de pactos sobre condiciones especiales de trabajo reguladas en la Ley 20.940 del 2016.
- En el uso de medios informáticos o tecnológicos, ¿quién es el propietario de los implementos? Los puede proporcionar tanto el empleador como el trabajador.
- Sobre las medidas de seguridad, que no están reguladas en ninguna parte, se recomienda que el empleador tome las medidas tendientes a asegurar la información y los bienes que sean propiedad del empleador, porque también se expone a filtraciones de información.

- Los accidentes, que están relacionados con el deber de protección. Recién en agosto del año 2018 se dictó la circular 3370, que incorpora a los trabajadores sujetos al teletrabajo a la cobertura del Seguro de Accidentes y Enfermedades Profesionales.
- Y a modo de resumen, en temas que son característicos, o que son importantes para tener en cuenta, está el hecho de que, primero –y asociado a las directrices de la Dirección del Trabajo – tiene que ser acordado por escrito con el trabajador, ya sea a través de un contrato de trabajo o en un anexo, que va a prestarse servicios en un determinado lugar, o se tiene que pactar que va a ser en un lugar que el trabajador determine libremente. Y ese anexo es importante cuando se ingresa al Seguro o sucede algún accidente.

Con respecto a este último punto, se incorporan los accidentes dentro de la casa, en el trayecto entre la casa y la empresa, en el trayecto de la casa a un lugar que no sea la empresa donde habitualmente se realizan los servicios. Ahora, los accidentes domésticos, como en cualquier parte, no van a quedar cubiertos, pero en este caso por lo menos sí se da pie a que haya una investigación para determinar si es o no un accidente laboral. Además, la empresa tiene que mantener informada a la mutualidad de cuántos trabajadores tiene sujetos a este sistema y también una vez que dejan el sistema de teletrabajo, para efectos de propender a la cobertura y los valores que apliquen.

También se regula qué sucede en el caso de un accidente en el domicilio del trabajador. Aquí la mutualidad tiene que evaluar el puesto de trabajo o los riesgos asociados a un determinado cargo. Para eso se ha establecido que debe haber una autorización expresa del trabajador hacia la mutualidad para permitir ingresar a su domicilio en caso que corresponda. Y si no lo da, se resuelve con la información disponible, pero no se puede imponer el ingreso al domicilio del trabajador. Con la información que se proporciona a la mutualidad, esta va a determinar si tiene que asistir al domicilio del trabajador para realizar una evaluación del puesto de trabajo.

Por otra parte, como hay un contrato de trabajo, se mantiene la obligación del empleador de tomar las medidas necesarias para proteger la vida y salud del trabajador. El hecho de que el colaborador preste servicios desde la casa no significa que el empleador no tenga que darle inducciones sobre cómo realizar el trabajo, que no se tenga que hacer una evaluación del puesto de trabajo para conocer los riesgos, ni que no se tenga que informar de los riesgos. Tanto es así que, ante una eventual fiscalización, si el organismo administrador determina que las condiciones de higiene y seguridad en las cuales se prestan los servicios no son adecuadas para la vida y la salud, está obligado a presentárselo al empleador y obligarlo a instruirlo, y hacer el cambio de lugar.

Finalmente, está el actual proyecto de ley (ver recuadro página siguiente), que ya va en su segundo trámite en el Senado, el cual recoge estos elementos o aspectos importantes para tener en consideración respecto del pacto con los trabajadores, de las condiciones de higiene y seguridad, etcétera, con la adición de que se regulan situaciones que hoy en día quedan solamente al acuerdo de las partes. Un aspecto interesante en el proyecto de ley es que, si el teletrabajo es pactado durante la vigencia de la relación laboral, vale decir si el contrato se realizó para trabajar en dependencias del empleador, si al trabajador no le gustó o no funcionó el teletrabajo, a partir de los tres meses puede retrotraer ese acuerdo y volver a las antiguas condiciones. Son cosas relevantes, con precisiones, así que ojalá que sea aprobado.

## Ley 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia

El 24 de marzo de 2020 fue promulgada la Ley 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia, entrando en vigencia el 1° de abril. Constanza Contreras, al respecto, explica que en términos generales, la ley incorpora un nuevo capítulo en el Título II del Libro I del Código del Trabajo, regulando el *trabajo a distancia* contemplando, entre otras, lo siguiente:

- a) El **trabajo a distancia** es una modalidad de trabajo que puede ser convenida por escrito entre el empleador y trabajador en virtud de la cual *“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”*. Esta modalidad se denomina **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.”*
- b) Esta modalidad debe pactarse por escrito por ambas partes, ya sea al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, indicando que la prestación de los servicios bajo dependencia y subordinación se realice fuera de las instalaciones de la empresa, debiendo acordar el lugar o lugares en que el trabajador prestará los servicios, pudiendo ser el hogar del trabajador u otro lugar único y determinado convenido con el empleador. Ahora bien, en aquellos casos en que, por la naturaleza de los servicios, estos puedan prestarse en distintos lugares o bien mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, las partes podrán acordar que el trabajador esté facultado para elegir libremente el lugar desde donde ejercerá sus funciones, sin necesidad de especificarlo previamente.
- c) La modalidad de trabajo a distancia podrá abarcar todo o parte de la jornada de trabajo, es decir, combinar tiempos de trabajo de forma presencial en las instalaciones de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella.
- d) En caso de que la modalidad de trabajo a distancia se acuerde con posterioridad al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes podrá unilateralmente volver a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo, previo aviso por escrito a la otra con una anticipación mínima de 30 días. Si la relación laboral se hubiere iniciado bajo la modalidad de trabajo a distancia, será necesario el acuerdo escrito de ambas partes para adoptar la modalidad de trabajo presencial.
- e) El teletrabajador estará excluido de la limitación de jornada de trabajo de conformidad con lo seña-

lado en los incisos segundo y cuarto del artículo 22, según sea el caso. No obstante ello, las partes podrán acordar que el trabajador a distancia quede sujeto a las limitaciones de jornada de trabajo. En este caso, si la naturaleza de las funciones así lo permite, las partes también 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 antes referidos. Con todo, el empleador deberá implementar, a su costo, un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada de trabajo a distancia.

- f) Los trabajadores que prestan servicios a distancia, gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en el Código, debiendo garantizarse su participación en actividades colectivas siendo del empleador el costo del traslado. Se debe proporcionar al trabajador información sobre los sindicatos vigentes y de los que se constituyan en el futuro, según sea el caso.
- g) Se dictará un reglamento que contemplará las condiciones específicas de higiene y seguridad a que deben sujetarse los trabajadores regidos por esta modalidad de trabajo.
- h) En aquellos casos en que las partes estipulen que los servicios se prestarán desde el hogar u otro lugar único y acordado por ellas, el empleador comunicará al trabajador las condiciones de higiene y seguridad que el puesto de trabajo debe cumplir y verificará el cumplimiento de dichas condiciones al inicio de la prestación de los servicios bajo esta modalidad, estando facultado, cuando lo estime necesario, para realizar una inspección presencial del mismo, previo consentimiento del trabajador. Para estos efectos, el empleador podrá requerir la asesoría técnica en materia preventiva del respectivo organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744.
- i) En cualquier caso, el empleador deberá informar siempre y por escrito al trabajador a distancia acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y los medios de trabajo correctos según cada caso en particular, de conformidad a la normativa vigente.
- j) El pacto de teletrabajo deberá registrarse de manera electrónica en la Dirección del Trabajo quien remitirá copia 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.

# **PARTE II**

## **EXPERIENCIAS CON TRAYECTORIA EN TELETRABAJO**



## EXPERIENCIA DE MOVISTAR CHILE: TRABAJO REMOTO



**Ana Karina Ulloa M.**  
**Directora de Personas Movistar Chile**

La implementación del Trabajo Remoto en Movistar Chile ha sido una experiencia súper interesante y haber tomado esta iniciativa desde hace un par de años, nos ha permitido estar más preparados para estos momentos. Sin duda alguna la revolución digital -que nosotros mismos hemos estado viendo y viviendo-, y que desde Movistar hemos impulsado, nos permite abordar y adelantar muchas de las cosas que hasta hace solo dos años no nos creíamos capaces de abordar ni de hacer.

Aunque tengamos la edad que tengamos, el tema de la actitud con la que enfrentemos los temas es lo que nos permitirá avanzar en la digitalización. Hoy por hoy, muchas cosas las tenemos a un clic, donde podemos destacar el caso de startups y empresas digitales como *Cornershop*, Uber, Didi, Cabify o WhatsApp, que nos han transformado. Si lo llevamos al mundo del trabajo, lo que nos queda es decir cómo abordamos y cómo nos adelantamos a esta revolución, y cómo las normas nos acompañan para aprovechar estas tecnologías favoreciendo siempre la calidad de vida.

---

Ana Karina Ulloa M. es ingeniera comercial de la Universidad Católica de Venezuela y Máster en Dirección de Empresas y Recursos Humanos, de la Universidad Complutense de Madrid. Es reconocida por su experiencia en desarrollo organizacional, modelos de gestión de empresas, programas de formación ejecutiva y digitalización. Con más de 20 años de experiencia liderando equipos en alto desempeño en multinacionales líderes en tecnología y telecomunicaciones.

La verdad es que en Movistar Chile nos sentimos orgullosos, porque creemos que uno de nuestros principales diferenciales fue el haber empezado esta aventura a finales de 2016, con una prueba piloto. En ella lo principal fue buscar partners internos y equipos adecuados, dispuestos a tomar el desafío y romper paradigmas.

Al día de hoy, más del 90% de la compañía se encuentra sindicalizado o asimilado. Y como tenemos 24 sindicatos, se nos planteaba la pregunta de cómo avanzar de la mejor manera.

## EL INICIO: TRANSFORMARNOS Y ADAPTARNOS

El trabajo remoto, trae el gran diferencial de Movistar. Al principio, había un grupo de control que realizaba trabajo remoto un día, otros, dos días; otro, tres días; otro, cuatro días y una persona toda la semana.

Las organizaciones tenemos que transformarnos y adaptarnos. Nosotros tenemos colaboradores de todas las generaciones, incluso una que se llaman los *builders*, que muchos de ustedes probablemente no han escuchado, son las personas con más de 70 años que siguen trabajando de forma muy activa, pero lo más importante es que ya no hablamos de si eres de los *builders*, de los *millennials*, o los *centennials*. Nosotros somos *perennials*. Los que somos Movistar no nos importa el año en el que naciste, si no la actitud que tengas para afrontar todo este tipo de desafíos. Y son desafíos porque tenemos que ser capaces de aprender todos los días. Son desafíos porque todos tenemos que transformarnos y evolucionar. A unos nos va a costar más que a otros, pero tenemos que ser capaces de atrevernos.

Después de la experiencia que tuvimos desde noviembre de 2016 hasta febrero de 2018, nos dimos cuenta de que lo que hiciéramos tenía que contar con las siguientes características o principios básicos:



- **Voluntario:** no podíamos obligar a la gente a realizar trabajo remoto, siempre vamos a tener personas que te digan: 'Esto no funciona para mí'.
- **Reversible por ambas partes:** es decir que puede terminarse tanto porque el colaborador lo solicite, o lo haga el líder. Hacemos énfasis en el trabajo que hay que hacer con todos los que somos líderes. Estamos acostumbrados al control, entendiéndolo como lo que puedo ver, tocar, tangibilizar. Este es un tema de aprendizaje continuo para absolutamente todos los que participamos en esta oportunidad que se nos abre en este nuevo mundo digital.
- **Sin cambios en las condiciones laborales:** una de las mayores preocupaciones que surgieron cuando partimos con en el piloto era '¿Y me van a descontar la colación?', porque si yo me quedo en mi casa, me la van a quitar'. Y los sindicatos, además, nos preguntaban '¿Oye, pero cómo lo vamos a manejar?'. Les contestábamos: 'Es súper fácil. Primero partamos: no se va a cambiar ningún tipo de condición o beneficio, porque igual, aunque estés en tu casa, vas a estar trabajando'. Y mucha gente te pregunta 'Pero, ¿y no saca la vuelta?' Creemos que el que saca la vuelta, la saca aquí y en cualquier lugar. Eso es así. Hay gente que va a la oficina y lo que hace es calentar su puesto. En su casa va a hacer exactamente lo mismo. Hay que hacer un gran ejercicio de confianza.

Pero si partimos poniéndonos obstáculos, nunca avanzamos. Tuvimos equivocaciones, pero los mismos equipos con los que partimos fueron la mayor riqueza que tuvimos para ser capaces de tener, hoy por hoy, nuestros principios básicos, y saber cuáles son los desafíos que todavía tenemos hacia adelante para abordar.

- **Resguardando la libertad y la participación sindical:** también surgió la preocupación de los sindicatos que frente a esta nueva modalidad – a la cual ellos no estaban acostumbrados y hasta ese momento no estaban abiertos hasta que les tocó a ellos ser partícipe – tenían muchas dudas de si iba a afectar o no el nivel de sindicalización. Al día de hoy, como les decía, tenemos el 90% entre sindicalizados y asimilados, así que no ha afectado para nada. Sin la contingencia nacional teníamos ya un 51% en nuestra plantilla haciendo uso del trabajo remoto.
- **A nivel nacional:** la preocupación era cómo hacer que la experiencia también fuera beneficiosa para las regiones, donde su forma de vida es distinta, por ejemplo, van a almorzar a sus casas, entonces cómo adecuamos el trabajo remoto a su realidad.

Empezamos a indagar en base a los cargos que teníamos en regiones, qué cosas podían hacer en teletrabajo, qué beneficios les podíamos mostrar para hacerlo, y comenzaron a concretar sus tareas, a descubrir que efectivamente podían hacerlo de una manera distinta y que el trabajo remoto, aunque estuviera en la Octava Región, en la Primera o en la Décima, permitía planificarse de mejor manera.

## APRENDIZAJES Y DESAFÍOS

¿Qué es lo que necesitamos y qué descubrimos con este piloto luego de tres años? Las siguientes herramientas -aclaro que no estoy diciendo que tienen que usar esas, si no las que ustedes tengan-, conviértanlas en el pasaporte para que los inmigrantes digitales seamos capaces de utilizarlas y que se transformen en el trampolín para que podamos seguir haciendo el trabajo de forma adecuada.

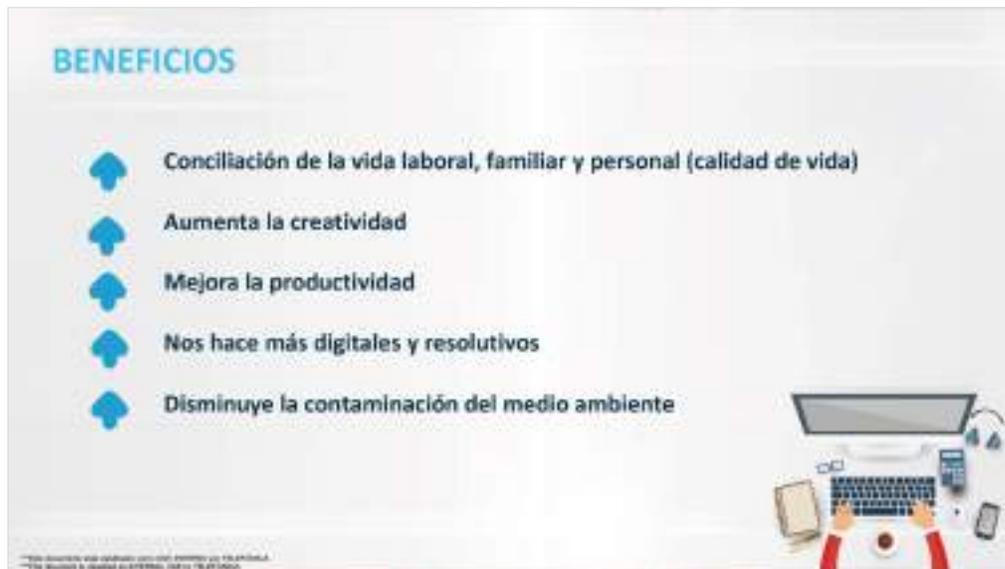


- **Herramientas Digitales.** Nosotros usamos Office 365, lo explotamos al mil por ciento. Hasta antes de la contingencia nacional, de Office 365, más allá de usar la nube, no ocupábamos todas sus herramientas. Hoy por hoy tenemos *teams*, que es la forma de hacer las reuniones en equipo, de integrar a la gente. A *SuccessFactors* lo convertimos en nuestro *hub* de conocimiento. Allí hacemos absolutamente todo, allí cargamos todo. Entonces no importa dónde estés, tu vida como colaborador continúa a un solo clic.
- **Prevención de riesgos y autocuidado.** Al principio fuimos capaces de decir cuáles eran las condiciones necesarias para hacer trabajo remoto y desde ahí siempre recomendamos a las personas lo que deben tener en su casa o donde vayan a vivir la experiencia. Adicionalmente hacemos campañas que tienen que ver con el autocuidado. Parece muy obvio, pero lo obvio es tan obvio que nadie lo ve y se nos olvida en la vorágine del día a día.
- **Seguridad de la información.** Todo aquel que quiera optar por esta modalidad, obligatoriamente tiene que hacer el curso de seguridad de la información, porque no solamente es la exposición que yo tengo de la información que es sensible para la organización, sino también la que yo soy capaz de generar hoy por hoy. A nadie le voy a ocultar que la huella digital de cada uno de nosotros es un tema no menor y a medida que empezamos a tomar conciencia al respecto, comenzamos a tener ese autocuidado.

- **Compartir buenas prácticas.** Tiene que ver incluso con compartir con colaboradores que dicen ‘Sabes qué, cuando llegan mis niños me funciona explicarles, me funciona decirle a la señora que me ayuda en la casa que aunque yo esté, es como si no estuviera. Me funciona....tal cosa’. Esas buenas prácticas y esa comunicación entre ellos ayuda mucho. Entre los mismos líderes se sinceran situaciones como ‘Es que le escribí y no me respondió’, lo cual puede ser lo mismo que si estuvieras en las dependencias de la organización y vas a buscar a alguien y estaba en el baño, tampoco lo vas a encontrar. Tenemos que ser capaces de tener tolerancia, sentido común – que a veces es súper difícil – y eliminar todo tipo de sesgos. Muchas veces cuando somos líderes los tenemos, por ejemplo, con respecto a la inmediatez. Ahí no importa a cuál generación se pertenezca, a todos nos encanta ahora la inmediatez.

Entre los beneficios que se obtienen con el trabajo remoto, se encuentra la conciliación de la vida familiar, laboral y personal. Organizan su tiempo. Y todo es cuestión de estilos, como siempre decimos. Hay gente que necesita durante el día, haciendo uso de su teletrabajo, ir a buscar a su hijo al colegio. No pasa absolutamente nada, lo puedes hacer, lo importante es la comunicación y la transparencia con que se haga y se establezcan las relaciones.

También se aumenta la creatividad, porque como no está presente, te permite pensar. Te permite tratar de abordar de una forma diferente las cosas que te pasan. Mejora la productividad. Nos hace más digitales y resolutivos, porque al no estar conectado a la oficina, al no tener todo a la disposición, eres capaz de buscar nuevas maneras de abordarlo. Y disminuye la contaminación del medioambiente, sin duda alguna.



El camino que hemos avanzado nos ha permitido enfrentar de mejor manera la contingencia nacional. Estamos ubicados en la zona donde ocurre todo, en Plaza Italia. Pero eso no nos ha parado, ni nos ha impedido que sigamos funcionando y que sigamos entregando el servicio que los chilenos esperan de nosotros.

¿Cómo lo estamos haciendo? Hoy estamos trabajando en espacios abiertos y colaborativos, como *CoWork*, en las sucursales, pero también nos ha llevado a que pasemos de un día de trabajo remoto a tres. ¿Ha funcionado? Sí, ha funcionado. Creo que si no hubiésemos partido con esto previamente, sacándonos todos esos temores y quitándonos todos esos sesgos que teníamos sobre el trabajo a distancia, no hubiese sido posible.

Ahora les quiero dejar solo con una reflexión. Si bien todo lo que es la revolución digital nos ayuda, nosotros ya estamos pensando en el próximo paso, que tiene que ver con la desconexión digital. Verlo como un derecho y no una obligación. A nuestros colaboradores les pedimos que estén presentes en los momentos que son relevantes para cada uno de ellos, porque podemos perdernos muchas cosas que nos pasan alrededor muy rápido si no somos capaces de desconectarnos cuando nosotros lo elijamos.

## EXPERIENCIA DE ENEL: *SMART WORKING*



**Liliana Schnaidt H.**  
Gerente de Personas y Organización ENEL

**B**uenos días. Como personas en el mundo de Gestión de Personas, nuestros desafíos son muy grandes y el compartir prácticas, consejos, nos ayuda a ir avanzando más rápido en tantas cosas que queremos siempre hacer, y que a veces se ven un poco impedidos por lo urgente. Este tipo de iniciativas enmarcadas en el Programa de Conciliación Familia, Trabajo & Vida Personal de Fundación Chile Unido, son de las cosas importantes que en el mundo de Gestión de Personas podemos hacer, encaminadas en el rol que las empresas tenemos de ir abordando, y que impactan en las necesidades de todos nosotros como individuos.

Nosotros comenzamos con el teletrabajo el año 2012 con un proyecto piloto. Uno sabe que en esta materia hay que ir convenciendo a muchos actores, entonces al partir con algo así, hace siete años, muchas personas decían '¿Trabajar en la casa? Va a seguir sacando la vuelta y peor aún, no lo voy a poder ver'.

---

Liliana Schnaidt H. es ingeniera civil industrial, con certificado académico en organización y dirección de recursos humanos y desde hace 10 años forma parte del Grupo ENEL. Anteriormente estuvo en Business Development dentro de ENEL Green Power y desde hace dos años lidera al equipo Personas y Organización de las empresas del grupo en Chile.

Hoy día podemos decir con mucho orgullo que el 62% de nuestros trabajadores que desarrollan una función teletrabajable está haciendo uso de lo que llamamos Smart Working. Al respecto, creemos que efectivamente se puede desarrollar en cualquier lugar que cumpla con las medidas de seguridad. No necesariamente en la casa. Puede ser un café, en bibliotecas, según sea la necesidad de cada persona. Por lo tanto, más o menos tenemos alrededor de ochocientos trabajadores que están en una función que permite el teletrabajo, de un total de 2.300 a nivel nacional. A la fecha, un 22% de la dotación total está en Smart Working.

## CARACTERÍSTICAS DEL SMART WORKING

Hace siete años, las necesidades de las personas comenzaban a darnos un input, a través de distintos instrumentos de clima, como por ejemplo trabajando con la Fundación Chile Unido en conciliación de la vida laboral y personal, donde empezó a aparecer el tema de flexibilidad y, por lo tanto, el poder trabajar en la casa.

También vimos tendencias internacionales. Siempre se mira con curiosidad lo que pasa afuera, aunque no necesariamente sean los dueños de la verdad. En Holanda y en otros países nórdicos, 9 de cada 10 personas trabajaban con esta modalidad. Entonces, todos estos antecedentes nos fueron empujando a tomar la decisión de partir con un piloto.

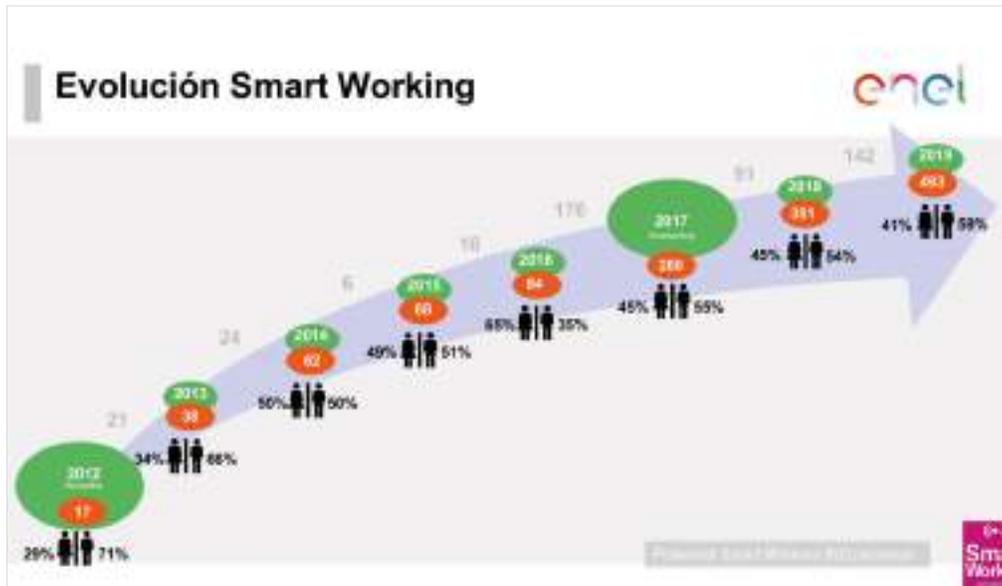
Con respecto a las distintas generaciones, si bien están los *Millennials*, también estamos otras generaciones. Existen grupos etarios con diferentes desafíos y necesidades: los jóvenes que quieren tener tiempo para otras cosas, pero también personas mayores que tienen alguna situación familiar compleja. Tenemos personas de más de 70 años que están haciendo Smart Working. Entonces vemos que es transversal el dar la opción de poder hacer esta modalidad.

En su momento el desafío era lograr el éxito del programa, al margen de si fueran veinte personas o cincuenta. Queríamos hacer este cambio cultural, de estilos de liderazgo que se basaban más en comandar y dirigir, para que fueran más basados en la confianza y en resultados. Nosotros como compañía, y creo que la gran mayoría cada vez más, trabajamos por objetivos, lo que requiere más autogestión. Bajo esa mirada era posible que los equipos, con el trabajo bien planificado, pudiesen entonces desarrollarlo en su casa, o en el lugar que decidieran, no necesariamente en la oficina.

En términos generales nosotros buscábamos estos objetivos con un piloto de 17 personas en 2012, donde hubo que hacer mucha investigación y sensibilización sobre el tema, además de orientar sobre la seguridad de nuestras personas, explicando lo que se iba a hacer, que era voluntario, que si no funcionaba dábamos un paso atrás, y que estaba basado en la confianza y en la calidad de nuestros profesionales. Evidentemente, para nosotros como empresa del sector de energía, existen dificultades, donde parte de nuestra actividad requiere trabajo en terreno y en turnos. Entonces definir cuáles de esas funciones podían estar incluidas en esta modalidad y el apoyo de los líderes en vivir esta experiencia con sus equipos, a ir a lo desconocido, fue nuestro mayor desafío en este piloto y para ir avanzando en las otras áreas.

Desde que comenzamos el 2012 se fueron dando pequeños pasos. Uno de repente tiene la ansiedad de tener el resultado rápido, pero acá no podía ser algo forzado, porque -no quiero decir que luchábamos contra la desconfianza-, era algo que costaba creer. Desde 2012, que teníamos 17 personas, al 2020 hemos llegado a en torno a las 500.

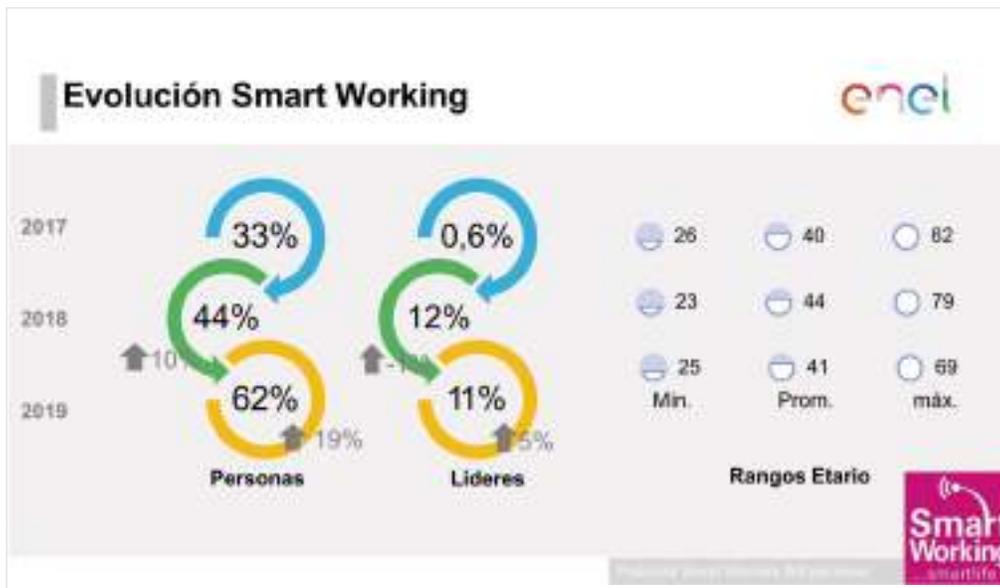
También ha ido cambiando el perfil de quienes hacen Smart Working. En un principio si bien se pensaba que esto motivaba y apoyaba a nuestras trabajadoras a poder desarrollar sus distintos roles, en ningún minuto iba a ser algo exclusivo para ellas, si no abierto a quien estuviera dispuesto. Y eso, hoy en día, uno cada vez lo va viendo más y lo reafirma con estas iniciativas, al no marcar una diferencia. En principio había más mujeres, pero se han ido incorporando más hombres. Vemos que se van rompiendo los mismos paradigmas entre los trabajadores. Ya no es que el trabajador hombre no se queda en la casa haciendo su Smart Working para hacer las tareas de la casa, o la familia; si no que lo hace y lo dice con total orgullo.



El 2017 fue un momento importante, donde trabajamos mucho con la Asociación Chilena de Seguridad todo lo que es técnico, asociado al lugar de trabajo, a los riesgos, la ergonomía y contratos de trabajo. En su momento tampoco eso estaba tan definido, por lo tanto, fue un trabajo intenso que el equipo fue empujando con mucho compromiso.

En un principio partimos con algunos trabajadores y de a poco fueron incorporándose también líderes. Les comparto un desafío personal. Nosotros, como compañía global, tenemos una organización matricial, y, por lo tanto, yo tengo una jefa funcional también en Roma, y ella hace Smart Working. Y uno se imagina, que en el mundo de la Gestión de Personas es necesaria la presencia, pero ella lo hace. Hoy día como compañía tenemos el desafío de que cada vez más cargos de responsabilidad se sumen, ya que al final, siempre predicar con el ejemplo es una receta bastante exitosa en general.

Respecto al rango etario, podemos ver que participan personas de diversas edades, jóvenes y mayores, es así que en el 2018 una persona de 79 años estaba en esta modalidad. En el fondo es voluntario, es abierto a quien lo quiera realizar, entendiendo la variedad de mundos que somos cada uno de nosotros, con distintas necesidades, por lo tanto, es una opción que está siempre disponible.



## APRENDIZAJES Y REFLEXIONES EN TORNO AL TELETRABAJO

Quiero compartir con ustedes lo que hemos ido aprendiendo. Nosotros como empresa en la industria eléctrica, tenemos algún grado de limitación a aquellos cargos que son, literalmente, en terreno. Para quienes trabajan en regiones, muchas veces en turnos, es más complejo, evidentemente, por la naturaleza de las funciones, implementar el Smart Working.

En cuanto a los aspectos de seguridad y ergonomía, efectivamente es una oportunidad para favorecer el autocuidado. Creemos que siempre el desafío de la seguridad presenta un gran espacio de mejora en todos nosotros y en nuestros trabajadores, lo que nos ha llevado a reforzar y asegurar todas las condiciones adecuadas.

Sobre cultura organizacional, evidentemente esta va cambiando. Como compañía tenemos Smart Working a nivel global. Nosotros en Chile tenemos un día de trabajo a la semana y es voluntario. Nosotros hablamos de modalidad de trabajo, con un anexo de contrato que se firma y que se debe ir actualizado anualmente, además de la realización de las charlas de seguridad. Hemos tenido casos en que las personas dicen 'No, no me ha funcionado'. Ha habido casos en los que los respectivos líderes o gestores han dicho que no ha funcionado. Es algo que cuidamos como una joya, y como decimos en Chile, no queremos que paguen justos por pecadores, entonces hemos sido bien firmes en aquellos casos en que la persona no estuvo a la altura, no estaba disponible, y no se le renueva.

Respecto a recursos digitales y todo el tema de las herramientas, es un capítulo importante, porque esto se basa en contar con esas tecnologías que permiten hacer el trabajo a distancia. Nosotros hacemos capacitaciones y entregamos herramientas, pero de repente falta un poco más de proactividad, entender que las personas deben asegurar los requisitos de espacio de trabajo y herramientas tecnológicas para asegurar sus labores.

Hemos trabajado en compartir tips que faciliten el trabajo como: en una reunión virtual, prueba la conexión cinco minutos antes, sé puntual y elige un espacio donde no tengas mucho ruido externo. Siempre hay espacios de mejora, que hemos ido reforzando para que sea lo más transparente posible. Abrirse a utilizar las herramientas en su máxima expresión también es algo en lo que hemos ido avanzando y todavía queda otro poco por hacer.

A través de los años nos hemos dado cuenta que esto es percibido como algo muy positivo, muy valorado, sobre todo por las nuevas generaciones. Nosotros vamos evaluando el Smart Working todos los años y los resultados en las encuestas arrojan que la productividad aumenta o se mantiene, pero no hay un descenso. Adicionalmente, estamos seguros que hay un aumento en la satisfacción y en la motivación de la persona.

Nuestros valores son confianza, responsabilidad, innovación y proactividad, y los llamamos Open Power. Al trabajar en modalidad Smart Working es fundamental la confianza y la responsabilidad. Estoy convencida de que es la base para muchas cosas, si es que no lo es para todo. En cualquier tipo de relación, ya sea laboral, de personas, familiares, la confianza es fundamental. Acá hay un trabajo que nos ha permitido poner en evidencia esto y cuando vemos que no hay tanta confianza, evaluamos el caso –que son los menos-, y lo afrontamos. Lo mismo con la responsabilidad, en términos de ir trabajando siempre con objetivos, por lo tanto, el trabajo se tiene que poder hacer. La innovación y proactividad, que son también nuestros valores, los vemos relacionados acá también.



En términos generales, vemos que el Smart Working va en línea con lo que es ser una empresa cada vez más ágil, trabajando colaborativamente. Reafirma nuestro foco en la sostenibilidad y la digitalización y vemos que en la práctica se traduce en poder dar una opción a nuestros trabajadores, que puedan pensar qué les acomoda más para conciliar su vida familiar, porque les interesa ir a un café un día a la semana. En el fondo tener cada vez más apertura y flexibilidad.

Como reflexiones, es verdad que no existe una única receta, y por lo tanto toca atreverse, ser flexible, siempre con una comunicación para ver qué sirve y qué no sirve; con los sindicatos también nosotros lo conversamos diciendo que es una opción, nadie está obligado. Cuando vemos que vamos trabajando por orientación a objetivos, en realidad es cada vez más necesario entender que el trabajo no está asociado a un espacio, si no a lograr hacer algo.

Probablemente en unos años más, hay quienes dicen que ya las personas no van a tener un solo trabajo, si no distintas actividades, y vamos viendo también en paralelo cómo va cambiando la legislación laboral, las horas, en fin. Hay mucho que va pasando y creemos que esto es una opción más que va acorde con los tiempos, y que da respuestas a esas necesidades.

En cuanto a la legislación sabemos que todavía hay un desafío, y es importante que esa legislación, valga la redundancia, sea flexible.

A nivel de cultura estamos evaluando ir expandiendo a más días, pero también pensamos qué pasará con la cultura de la empresa, el sentido de pertenencia, el clima, si pasamos a toda la semana. Entonces, nuevamente, depende del caso a caso.

Por último, en Chile tenemos que ayudar a empoderar a las personas, que sean más protagonistas y por lo tanto plantearles a que vivan esta modalidad de trabajo.

Algunos asuntos prácticos:

- El Smart Working se realiza un día a la semana, a escoger entre martes, miércoles y jueves.
- Se formaliza mediante un anexo de contrato en el cual se indica día, horario y lugar desde el cual se conecta remotamente la persona.
- Se requiere haber realizado el curso obligatorio de Seguridad y Salud de Smartworking modalidad online.
- Para postular al Smart Working se requiere cumplir algunos requisitos de antigüedad y desempeño.

No tenía pensado referirme a los hechos que nos han acompañado desde octubre, pero para nosotros fue una fortaleza o una gran ventaja haber podido contar ya con esta modalidad de trabajo. Estuvimos un par de semanas con toda la compañía bajo esa modalidad, y la verdad es que fue un tremendo orgullo porque no se notó que estábamos trabajando así. No tuvimos períodos de cortes. Y esa fue nuestra forma de aportar como organización. Si no hubiese sucedido eso, la situación para todos nosotros, como personas en esta ciudad y en el país, habría sido más difícil, con interrupciones en el suministro de electricidad.

Y uno empieza a recibir el *feedback* de otros, 'Yo igual no estaba muy convencido, y ahora me funcionó'. Entonces, dentro de las dificultades vemos esta oportunidad y hay aprendizajes. Espero que vayamos todos dando más pasos a una opción que nos da esta flexibilidad y otras tantas cosas más en el ámbito de la conciliación vida y familia.

*"Para mí participar del programa de Smart Working me ha permitido pasar más tiempo en mi casa, lo que valoro mucho, ya que tengo una guagua chiquitita. Tener la posibilidad de almorzar en la casa es algo que uno ya casi había olvidado los días de semana. También me ha permitido organizarme más con mi trabajo, ya que dejo las tareas que requieren mayor concentración para días de Smart Working. Y además es muy flexible, porque te permite trabajar no solamente desde la casa, si no desde cualquier otro lugar que reúna las condiciones necesarias. Por eso invito a mis compañeros a participar del programa, aprovechar que ahora es súper flexible y se puede postular durante todo el año, y aprovechar estos beneficios que nos da la empresa para que podamos trabajar de una manera más agradable".*

**Claudia Brito, colaboradora de la gerencia de Sostenibilidad, ENEL.**

**ANEXO**  
**ASPECTOS CENTRALES**  
**DE LA LEY 21.220**

Modifica el Código del Trabajo en materia  
de trabajo a distancia



# INFORMACIÓN DE LA LEY SOBRE TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO

## ¿QUÉ ES EL TRABAJO A DISTANCIA Y EL TELETRABAJO?

- **TRABAJO A DISTANCIA** es 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.
- **TELETRABAJO** se denomina si los servicios a distancia son prestados por el trabajador mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.

## ¿CUÁNDO SE PUEDE PACTAR EL TRABAJO A DISTANCIA Y EL TELETRABAJO?

En cualquier momento. Se puede acordar al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, estableciéndose en el contrato de trabajo o en un documento anexo al mismo.

## ¿DESDE DÓNDE SE PUEDE REALIZAR EL TRABAJO A DISTANCIA Y EL TELETRABAJO?

Se puede realizar en el domicilio del trabajador o en otro sitio que determinen las partes, pudiendo acordarse de que el trabajador elija libremente el lugar desde el que prestará los servicios.

## ¿CUÁNDO NO ES TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO?

No se considerará trabajo a distancia o teletrabajo, si la persona presta sus servicios en un lugar designado y habilitado por el empleador, aun cuando se encuentre ubicado fuera de las dependencias de la empresa.

## ¿ES UNA MEDIDA REVERSIBLE?

Sí, porque siempre existe la posibilidad de que una vez iniciado el trabajo a distancia o el teletrabajo, la persona pueda volver a la modalidad presencial de trabajo.

---

\*Elaborado por el Departamento de Estudios de Fundación Chile Unido.

En aquellos casos en que se acuerde con posterioridad al inicio de la relación laboral, tanto el trabajador como el empleador pueden determinar unilateralmente volver a la modalidad de trabajo que se había acordado al momento de pactar el contrato de trabajo, previo aviso por escrito a la otra parte con 30 días de anticipación.

Si el teletrabajo o trabajo a distancia se acordó al inicio de la relación laboral, entonces es necesario que ambas partes estén de acuerdo para adoptar la modalidad de trabajo presencial.

### **¿SE PUEDE COMBINAR TRABAJO PRESENCIAL Y TRABAJO A DISTANCIA?**

Sí se puede alternar tiempos de trabajo en forma presencial en los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella.

### **¿SE DEBE CUMPLIR UNA JORNADA DE HORAS DE TRABAJO?**

En la modalidad de trabajo a distancia sí. En términos generales, el trabajo a distancia estará sujeto a las reglas generales de jornada de trabajo contenidas en el Código del Trabajo, que establece 45 horas semanales distribuidas en 5 ó 6 días, precisando la hora de inicio y de término diario.

Para eso, el empleador, cuando corresponda, deberá implementar un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada de trabajo a distancia, el cual debe ser aprobado por la Dirección del Trabajo.

Si las funciones del trabajador a distancia lo permite, se puede pactar con el empleador 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 (45 horas distribuidas en 5 ó 6 días) y los descansos pertinentes.

En la modalidad de teletrabajo el trabajador no necesariamente estará sujeto a una jornada de trabajo fija. El trabajador puede acordar con su empleador quedar excluido de la limitación de jornada de trabajo en conformidad con lo señalado en el artículo 22, inciso cuarto del Código del Trabajo.

Sin embargo, se presumirá que quien realice teletrabajo cumple una jornada de trabajo cuando el empleador ejerza una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores.

Cuando se combinen tiempos presenciales de trabajo en la organización con la modalidad de trabajo a distancia o el teletrabajo, pueden pactarse alternativas de combinación de estos tiempos por los que podrá optar el trabajador. En este caso, el trabajador deberá comunicar a su empleador con al menos una semana de anticipación cómo será su distribución de jornada de trabajo.

### **¿PUEDE EL EMPLEADOR EXIGIR AL TRABAJADOR QUE ESTÉ CONECTADO O DISPONIBLE 24/7 ?**

No. La nueva ley garantiza el tiempo de desconexión a los trabajadores a distancia que distribuyen libremente su horario y a aquellos que por teletrabajar se encuentran excluidos de la limitación de jornada de trabajo.

El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, doce horas continuas en un periodo de 24 horas; tiempo durante el cual las personas no estarán obligadas a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos del empleador.

Además, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni dar órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.

### **¿QUIÉN CUBRE LOS COSTOS DEL EQUIPAMIENTO Y MATERIALES PARA REALIZAR EL TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO?**

El empleador es quien debe proporcionar los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal.

Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de los equipos serán siempre de cargo del empleador.

El trabajador no puede ser obligado a utilizar elementos de su propiedad.

### **¿ESTÁ PROTEGIDA LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES A DISTANCIA Y TELETRABAJADORES?**

Sí, expresamente la nueva ley señala que respecto de aquellas personas que trabajen en su domicilio u otro lugar previamente determinado, el empleador deberá comunicar al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo debe tener, debiendo velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y salud que establezca el reglamento que se dicte, en virtud del deber de protección y prevención de accidentes y enfermedades profesionales regulado en el artículo 184 del Código del Trabajo.

Complementario a lo anterior, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social deberá dictar dentro de 30 días de publicada la ley un reglamento sobre las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse las personas que realicen trabajo a distancia y teletrabajo.

### **¿PUEDEN IR A FISCALIZAR MI DOMICILIO O LUGAR DONDE REALIZO EL TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO?**

Sí lo pueden hacer. El empleador puede ingresar al domicilio del trabajador o de un tercero, previa autorización de la persona.

También, previa autorización del trabajador, puede ingresar un representante de la mutualidad donde está afiliado el empleador (IST, ISL, ACHS, Mutual de Seguridad de la CChC), a petición de este, para que informe acerca de si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad y salud que debe tener.

Por último, la Dirección del Trabajo, previa autorización del trabajador, podrá fiscalizar el debido cumplimiento de la normativa laboral en el puesto de trabajo a distancia o teletrabajo.

### **¿QUIÉN CUIDA LA SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJADOR?**

El empleador siempre tiene el deber de proteger al trabajador, para lo cual deberá informarle por escrito acerca de los riesgos asociados a su labor, de las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos según cada caso en particular. Asimismo, debe informar al trabajador las condiciones de seguridad y salud en que debe prestar los servicios cuando éstos se presten desde el domicilio del trabajador u otro lugar que se designe.

Adicionalmente, en forma previa al inicio de las labores a distancia o teletrabajo, el empleador deberá efectuar una capacitación al trabajador acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar dichas labores.

Esta capacitación podrá realizarla directamente el empleador o a través de la mutualidad donde está afiliado (IST, ISL, ACHS, Mutua de Seguridad de la CChC).

#### **¿ME VOY A INFORMAR SI EXISTE O SE CONSTITUYE UN SINDICATO EN MI ORGANIZACIÓN?**

Sí, el empleador deberá informar por escrito al trabajador de la existencia o no de sindicatos legalmente constituidos en la empresa al momento del inicio de sus labores.

En el caso de que se constituya un sindicato con posterioridad al inicio de las labores, el empleador deberá informar este hecho a los trabajadores a distancia y con teletrabajo dentro de los diez días siguientes de que la administración de la empresa sea informada por el directorio sindical de la constitución del sindicato.

#### **¿PUEDE IR EL TRABAJADOR A DISTANCIA Y CON TELETRABAJO A LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN?**

Sí, siempre el trabajador 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 en este caso.

#### **¿DEBE INFORMARSE A LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO LAS PERSONAS QUE ESTÁN HACIENDO TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO?**

Sí, es deber del empleador registrar de manera electrónica el pacto celebrado con el trabajador a distancia o con teletrabajo en la Dirección del Trabajo.

Tal registro debe realizarse dentro de los quince días siguientes a que las partes acuerden la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

A su vez, la Dirección del Trabajo remitirá copia de dicho registro a la Superintendencia de Seguridad Social y a la mutualidad donde se encuentre adherida 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 establecidos para el trabajo a distancia y teletrabajo.

#### **¿QUIÉN FISCALIZARÁ LOS ACUERDOS DE TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO?**

La Dirección del Trabajo será responsable de la fiscalización del cumplimiento de los acuerdos de trabajo a distancia o teletrabajo, sin perjuicio de las facultades otorgadas a otros servicios del Estado que también podrán hacerlo en virtud de las leyes que los rijan.

#### **¿QUÉ PASA CON LAS PERSONAS QUE ESTÁN HACIENDO TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO ANTES DE PROMULGADA LA NUEVA LEY?**

Las empresas cuyos trabajadores ya prestan servicios a distancia o teletrabajo tendrán tres meses, contados desde la entrada en vigencia de la ley, para ajustar los términos de sus contratos y pactos de acuerdo a lo establecido en la nueva legislación.





**HERIBERTO URZÚA S.**

*Presidente del Directorio*  
hurzua@chileunido.cl

**VERÓNICA HOFFMANN C.**

*Directora Ejecutiva*  
vhoffmann@chileunido.cl

**CATALINA DELPIANO T.**

*Directora de Estudios*  
cdelpiano@chileunido.cl

**KRISTEL SCHURCH H.**

*Coordinadora de Productos y Servicios para Organizaciones*  
kschurch@chileunido.cl

**MARÍA CONSTANZA BALART C.**

*Comunicaciones y Marketing*  
cbalart@chileunido.cl

---

**Presidente del Directorio**

Heriberto Urzúa S.

**Directores**

María Soledad Altamirano B.

Jaime Bellolio R.

Juan Carlos Eichholz C.

Martín Subercaseaux S.



Av. Monseñor Escrivá de Balaguer 5963, Vitacura. Teléfono (56) 22 817 9400  
[www.chileunido.cl](http://www.chileunido.cl)

 @FundaciónChileUnido  @FundaChileUnido  @ChileUnidoFundacion