



**Universidad de Valparaíso**  
**Facultad de Derecho y Ciencias Sociales**  
**ESCUELA DE DERECHO**

**TESINA**

# **EL TELETRABAJO**

**CHILE Y SU REGUALACION LEGAL**

**Profesor Guía: Camilo Mori**

**Autor** : Iván Barrera castro

Diciembre, 2011

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>

## **CAPÍTULO PRIMERO EL TELETRABAJO O TRABAJO A DOMICILIO**

1 .Orígenes del Teletrabajo.....	8
2. Concepto de Teletrabajo.....	9

## **CAPÍTULO SEGUNDO NATURALEZA JURIDICA DEL TELETRABAJO**

1. Consideraciones Generales.....	12
2. La naturaleza laboral o civil del Teletrabajo.....	12
3. La naturaleza jurídica del Trabajo a Domicilio.....	14

## **CAPÍTULO TERCERO EVOLCION DEL TELETRABAJO EN CHILE**

1. Consideraciones Generales.....	18
2. El Teletrabajo o Trabajo a Domicilio en nuestra Legislación.....	18
3. El Teletrabajo en la Legislación vigente .....	20
4. Análisis particular de los proyectos.....	20
4.1 Del Proyecto Contrato de Teletrabajo.....	21
4.2 Del Proyecto de Contrato de Trabajo a Distancia .....	22
4.3 Contenido del Contrato Especial.....	23

## **CAPÍTULO CUARTO LEGISLACION Y JURISPRUDENCIA EN EL DERECHO COMPARADO**

1 Consideraciones generales.....	26
2. Legislación y Jurisprudencia extranjera.....	27
2.1 La Organización Internacional del Trabajo .....	27
2.2 La Unión Europea.....	28
2.3 España.....	28
2.4 Italia.....	28
3. El Teletrabajo en Latinoamérica.....	29

**CAPÍTULO QUINTO**  
**EXPERIENCIA DE UN TELETRABAJADOR EN CHILE**

1. Presentación del Estudio.....	31
2. Objetivos de este Capítulo.....	32
3. Principales aspectos del contrato.....	33
4. Experiencia personal del Teletrabajador.....	33

**CAPÍTULO SEXTO**  
**TELECAPACITADOS**

1.- Concepto de Telecapacitados.....	36
2.- Ámbito de aplicación.....	36
3.- Telecapacitados en Chile.....	37

<b>CONCLUSION FINALES.....</b>	<b>38</b>
--------------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>40</b>
---------------------------	-----------

## **RESUMEN**

En esta tesina, se examinará el surgimiento y posterior desarrollo de una nueva forma de relación laboral conocida como Teletrabajo o Trabajo a Domicilio, la cual aprovechando el uso de las nuevas tecnologías y de las telecomunicaciones, transforma radicalmente el antiguo modelo de producción fordista, para pasar a un modelo de trabajo en el cual ya no es necesaria la presencia física del trabajador en la empresa, muy por el contrario el teletrabajador presta sus servicios la mayoría de las veces desde su propio hogar o desde un lugar libremente elegido por él. Éste sistema está siendo adoptado paulatinamente por diversos Estados, tanto a nivel Europeo como así también en nuestra región, destacando en este sentido a nuestro país quien, a través de una modificación al Código del Trabajo en el año 2001, reconoce esta nueva figura legal como una excepción al límite de la jornada de trabajo, sin embargo el solo reconocimiento legal no es suficiente para brindar al teletrabajador de una adecuada protección en sus derechos laborales, toda vez que nos encontramos frente a un nuevo tipo de trabajo con características y peculiaridades propias que lo alejan y a la vez lo diferencian de la tradicional forma de trabajar. Por esta razón sostengo en éstas páginas, que es imprescindible y a la vez necesaria una regulación especial que proteja adecuadamente los derechos y garantías de las personas que son contratadas bajo esta nueva forma de relación laboral.

## **PALABRAS CLAVES**

TELETRABAJO - TRABAJO A DOMICILIO - TELECAPACITADOS

## INTRODUCCIÓN

Nunca antes en la historia de la humanidad, la ciencia y la tecnología habían tenido tanto desarrollo e importancia como lo es hoy en día, los avances en el área de las telecomunicaciones, ha permitido la aplicación de nuevas formas en que las personas prestan sus servicios. En efecto, la relación laboral que conocemos tradicionalmente, en que el trabajador debía desplazarse desde su hogar hasta su lugar de trabajo, el cual podrá ser una oficina, una empresa, una fábrica, obra o faena, pero en todas ellas bajo una supervigilancia directa de un superior determinado por el empleador.

Desde hace algunas décadas y producto de los avances en las telecomunicaciones, el trabajador, puede perfectamente prestar sus servicios desde su hogar o en otro lugar distinto convenido libremente con el empleador, así, son muchos los servicios que se pueden originar en sitios remotos y que se prestan desde zonas, ciudades e incluso países distantes que tienen mejores o distintas condiciones de contratación y conectividad; sin importar las distancias existentes entre quienes realizan las labores y los potenciales clientes y usuarios de los mismos.

Estamos siendo testigos de un cambio sustantivo y galopante de las nuevas relaciones laborales como consecuencia del desarrollo progresivo de las nuevas tecnologías, lo que ha provocado que en la actualidad ya no sea necesario estar presente en el lugar físico de la empresa bajo vigilancia directa y subordinada de un empleador, muy por el contrario, hoy en día las personas pueden trabajar desde cualquier parte del mundo sentado frente a un computador sin estar sometido al control directo e inmediato de un superior, aunque como veremos, muchas veces existe una supervigilancia aun más intrusiva por parte del empleador a través de los mismos medios informáticos, así, el trabajo a distancia se ha masificado notablemente en las últimas décadas, lo que ha derivado en la creación de toda una normativa legal acorde con esta nueva forma de trabajar como es el teletrabajo.

Podemos afirmar, que nos encontramos inmersos en una red global de las comunicaciones, representado principalmente a través de la Internet, la cual permite la

creación de nuevas formas de relación laboral, esto ha sido adoptado por algunas empresas de nuestro país, como una manera de reducir los costos de los servicios, se suele hablar indistintamente como Trabajo a Domicilio o simplemente Teletrabajo, aun cuando precisaremos en su momento que a pesar que ambos conceptos se utilizan como sinónimos en nuestro país, técnicamente son conceptos diferentes. En este sentido se hará referencia a la legislación incorporada por el Decreto Ley N° 2.200, de 15 de junio de 1978, el cual regula una serie de contratos especiales entre ellos, en su párrafo tercero reconoce el contrato de Trabajo a Domicilio, sin embargo esta normativa fue finalmente derogada con la dictación de la Ley N° 18.018, de 14 de agosto de 1981, pues deroga más o menos un tercio del Decreto Ley N° 2.200 y modifica otro tercio, ley conocida, por lo mismo como “Ley Rastrillo”.

Con todo, el Teletrabajo ha sido reconocido de manera tangencial por nuestro ordenamiento jurídico positivo, a partir de la reforma introducida por la ley N° 19.759 del 2001, que introduce modificaciones al artículo 22 del Código del Trabajo. No obstante aquello, su regulación legal es escasa en nuestro derecho.

Quienes participan de esta nueva forma de trabajar, muchas veces se ven vulnerados sus derechos al no estar lo suficientemente protegidos ni garantizados, provocando situaciones de abusos por parte de los empleadores, así como desigualdades en cuanto a los beneficios y privilegios que reciben los Teletrabajadores.

En la actualidad existen dos proyectos de ley que duermen en nuestro parlamento, que intentan regular el teletrabajo en Chile, el primero de ellos presentado por moción de los senadores Carlos Bianchi y Pedro Muñoz Aburto, y el segundo por mensaje enviado por el ejecutivo, cada uno de ellos presenta una denominación y regulación particular relativo al teletrabajo.

Es sin duda, la legislación internacional, a través de los diferentes Convenios Internacionales o Recomendaciones emanados de la Organización Internacional del Trabajo, las que ha permitido una mayor evolución de las instituciones que dan forma al teletrabajo, dictando las pautas que tratan de regular el teletrabajo a partir de la década de los setenta en adelante, en plena crisis del petróleo en EE.UU., además se examinara la experiencia de países que han adoptado el teletrabajo y que cuentan por ende con una regulación legal mas específica y desarrollada que nuestra realidad.

Generalmente el Teletrabajo esta asociado a servicios de Call Center o Centros de Contacto, El teletrabajo existe en empresas como Telefónica, ESSO Chile, Nestle e IBM. Esta forma de empleo puede abarcar múltiples actividades, sin embargo hay áreas más proclives a su utilización como es el caso de las telesecretarias, administrativos, periodistas, abogados, investigadores, vendedores de seguros, escritores, programadores informáticos, docentes, asesores, etc.

Actualmente en nuestro país, son más las empresas, que poco a poco han ido adoptando esta específica forma de prestación de servicios. Según cifras del Ministerio del Trabajo, hoy sólo el 2% de las empresas en Chile utilizan algún tipo de teletrabajo –bajo el amparo de la ley aprobada en 2001- y 500 mil personas trabajan desde el hogar, la mayoría de forma independiente.

Tomaremos alguna de ellas para establecer como se da en los hechos la relación contractual de las partes, y tambien como se comporta en cuanto a la protección de los beneficios laborales y sociales de los trabajadores, otro aspectos que no podemos dejar de mencionar, y de enorme trascendencia en materia laboral, es el tema del Derecho de Sindicalización y consecuentemente el de la Negociación Colectiva, ambos garantizados expresamente en nuestra carta fundamental, veremos que ocurre con ellos y si en la practica los empleadores verdaderamente dan cabida a estos Derechos Constitucionales básicos.

## ***CAPÍTULO PRIMERO***

### ***EL TELETRABAJO O TRABAJO A DOMICILIO***

#### **1. ORÍGENES DEL TELETRABAJO**

Ésta especial manera de prestar servicios, aparece en los Estados Unidos en los años setenta, en plena crisis del petróleo, como una forma de reducir los desplazamientos de las personas hasta el centro de trabajo, llevando el trabajo a la casa gracias a las nuevas formas de las Telecomunicaciones<sup>1</sup>.

De esta manera, la utilización cada vez más explosiva de las nuevas tecnologías están produciendo importantes cambios en las relaciones del trabajo, que han pasado desde el antiguo modelo fordista, término que se refiere al modo de producción en serie que llevó a la práctica el fabricante de autos de Estados Unidos, Henry Ford, hasta llegar al concepto de Teletrabajador, el cual no necesita desplazarse hasta el lugar habitual de trabajo, sino que por el contrario, los servicios son prestados desde la propia casa del trabajador o bien en un lugar libremente elegido por él.

Durante las últimas décadas, se ha producido en el mundo, una verdadera revolución tecnológica, lo que indudablemente ha influido fuertemente en las formas de organización de las empresas y particularmente en los sistemas productivos, dando lugar a una reestructuración en las industrias y servicios, sumado al hecho de la evidente globalización e integración de las economías mundiales. Cabe hacer presente además, que tanto los medios tecnológicos, así como en las telecomunicaciones de las décadas del setenta, no se asemejan en nada a lo que son los Microprocesadores y software de hoy en día<sup>2</sup>.

Luego de superada la crisis del petróleo, consecuentemente se produce un estancamiento del teletrabajo, hasta que las Empresas y las Administraciones Públicas, a

---

<sup>1</sup> Nilles, J., The telecommunications-transportation tradeoff. Options for tomorrow and today, Jala International, California 1973

<sup>2</sup> En 1956, el cable trasatlántico permitía 89 comunicaciones simultáneas, en 1988 un nuevo cable transmite 40.000 comunicaciones, y el cable de fibra óptica actualmente transmite 3 millones de llamadas simultáneas.

comienzo de los noventa, retoman su interés por el Teletrabajo. Es así como en Europa, aparece el Libro Blanco de Delors<sup>3</sup> y el informe Bangemann<sup>4</sup>, los cuales ya advertían con claridad, la importancia que tendrían en el futuro las redes de las telecomunicaciones y la información.

Podemos decir con certeza, que el teletrabajo ha abandonado definitivamente su fase embrionaria y es un valor en alza, toda vez que nos encontramos en una etapa de transición de una sociedad de servicios a una sociedad de la información, en la que el numero de actividades telelaborables se multiplican.

## **2. CONCEPTO DE TELETRABAJO**

Etimológicamente el termino teletrabajo, supone la unión de las voces griegas y latina “Telou” y “Tripliare” que significan lejos y trabajar respectivamente, sin embargo desde un punto de vista estrictamente conceptual no cabe identificar teletrabajo y trabajo a distancia, pues se tratan de realidades que si no completamente distintas, sí presentan características diferentes, estableciéndose una relación de genero a especie: el teletrabajo es siempre trabajo a distancia, pero el trabajo a distancia engloba otras relaciones laborales que no son teletrabajo, como lo es el trabajo a domicilio, los agentes comerciales, etcétera.<sup>5</sup>

Podemos precisar que el teletrabajo es un trabajo realizado lejos del lugar donde el resultado es esperado, esto es a distancia del empleador o cliente a quien va destinado, de manera que quien contrata el trabajo, no puede vigilar físicamente la ejecución del mismo, en rigor se trata de un tipo de trabajo prestado fuera de las instalaciones propias de la empresa.<sup>6</sup> En esta especial forma de trabajo, el vinculo de subordinación del trabajador frente al empleador se ve severamente atenuado, aun cuando no desaparece totalmente.

---

<sup>3</sup> Crecimiento competitividad, empleo. Retos y premisas para entrar en el siglo XXI, Libro Blanco, 1994

<sup>4</sup> Europa y la sociedad global de la información. Recomendaciones al Consejo Europeo, Bruselas, 1994

<sup>5</sup> Javier Thibault Aranda, El Teletrabajo, Análisis Jurídico-laboral, España, segunda edición, 2001, Pág. 26

<sup>6</sup> Escudero Rodriguez, R., “Teletrabajo”, Pág. 4

A pesar de que no existe una definición unánimemente aceptada, ni si quiera una denominación común, en efecto, al examinar la literatura sobre el tema, se puede comprobar que se utilizan indistintamente expresiones como Teledesplazamiento, Trabajo en red, trabajo en casa, sin embargo para efectos de este trabajo se utilizara el termino Teletrabajo.

Aun cuando no existe un concepto legal, se han generado numerosas definiciones. Tal como señala Gallardo Moya “Economistas, técnicos, ingenieros, sociólogos y juristas se han afanado en la tarea de busca una definición general, omnicomprendiva, ninguna de las cuales ha sido, sin embargo, universalmente aceptada como definitiva”<sup>7</sup>

El primero en utilizar el término Teletrabajo es Jack Nilles, quien lo define como ” Cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información “, o simplemente “ la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo”.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo, lo define como de “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” .<sup>8</sup>

En el ámbito estrictamente laboral el profesor Gaeta ha considerado al teletrabajo como “La prestación de quien trabaje, con un video Terminal, geográficamente fuera de la empresa a la que la prestación va dirigida”.<sup>9</sup>

Pasando a un nivel normativo, encontramos la experiencia Italiana, con la dictación de la Ley Número 191, de 16 de junio de 1998, sobre la implantación del Teletrabajo en la Administración Publica Italiana, quien lo define como “ La prestación de trabajo realizada por un trabajador de una de las Administraciones publicas, en un lugar considerado idóneo, situado fuera de la empresa, donde la prestación sea técnicamente posible, y con el

---

<sup>7</sup> Gallardo Moya, R., El viejo y el nuevo trabajo a domicilio: de la maquina de hilar al ordenador, Ibídem, Madrid, 1998, Pág. 55

<sup>8</sup> Ver anexo N° 1 “ Convenio 177 de la OIT”.

<sup>9</sup> Gaeta, L., Il Telelavoro: Legge e Contratazione, Giornale di Diritto del Lavoro e direlazioni industriali, num. 68, 1995, pag. 550.

prevalente soporte de una tecnología de la información y de la comunicación que permita la unión con la administración de que depende”.<sup>10</sup>

Nuestra legislación también ha optado por reconocer y definir esta figura, debiendo aplicarse a los trabajadores que se encuentren en la hipótesis del artículo 22 inciso final del Código del Trabajo, el que comprende todas las modalidades de teletrabajo, con independencia del tipo de conexión y el lugar en que sea desarrollada. Sobre este punto volveremos mas adelante.

De lo anterior expuesto, se desprende que existen innumerables definiciones al respecto, todas ellas distintas según el prisma con que se mire el Teletrabajo, sin embargo, encontramos elementos comunes a todas ellas: de una parte, la localización, esto es, el espacio físico en que se desarrolla la actividad se encuentra fuera de la empresa; por otra parte, la utilización de las nuevas tecnologías informáticas y de las comunicaciones: finalmente y como consecuencia de lo anteriores, es preciso que se produzca un cambio en la organización y realización del trabajo.

Los autores entienden que estos requisitos son interdependientes entre si, de tal modo que deben darse simultáneamente para que en rigor pueda hablarse de Teletrabajo, pues el trabajo a distancia es tan viejo como el Derecho del trabajo y el trabajo con nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones no es, por supuesto privativo del teletrabajo<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Reglamento Aprobado el 25 de febrero de 1999, artículo 1.b.

<sup>11</sup> Javier Thibault Aranda, El Teletrabajo, Análisis Jurídico-laboral, España, segunda edición, 2001, Pág. 25.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **NATURALEZA JURIDICA DEL TELETRABAJO**

#### **1.- CONSIDERACIONES GENERALES**

Uno de los problemas más complejos dentro del tema del teletrabajo es determinar cuál es su naturaleza jurídica, incluyéndolo en algunas de las categorías legales ya existentes o, en caso contrario proponer una regulación especial. Esta nueva forma de organización laboral se encuentra en una zona gris de delimitación entre el trabajo subordinado y el trabajo autónomo.<sup>12</sup>

Por ello, resulta fundamental abordar dos temas esenciales. El primero, consiste en determinar si el teletrabajo presenta una naturaleza laboral o una civil. Y, el segundo, si debe considerarse como una nueva modalidad de trabajo o más bien como una parte del trabajo a domicilio.

#### **2.- LA NATURALEZA LABORAL O CIVIL DEL TELETRABAJO**

En España, el artículo 1.1 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores , señala que el ámbito de aplicación de dicha ley son los trabajadores “que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona física o jurídica, denominada empleador o empresario”.

Así las cosas, en la prestación de un trabajo asalariado, donde generalmente ésta es realizada de manera personal, libre, por cuenta ajena y remunerada, es para todos bien conocido que existe una relación jurídica de poder y dirección entre el empresario y el trabajador . Es lo que se ha denominado en doctrina laboral como una “relación de subordinación” donde el patrón tiene la potestad de dirección que puede ser directa o indirecta.

---

<sup>12</sup> En los países anglosajones los teletrabajadores son a menudo calificados jurídicamente como trabajadores autónomos; en tal caso el paso al exterior de la empresa de la actividad de los trabajadores internos comporta también una sustancial modificación de las relaciones de trabajo.

Esa vinculación personal del trabajador es una consecuencia directa de la dependencia. De ahí que, el elemento de la dependencia se erige como uno de los más importantes para la determinación de la existencia o no de una relación laboral. Elemento, que sin duda, actualmente, y con la incorporación a los medios de trabajo de las nuevas tecnologías de la informática y comunicación, se hay flexibilizado.

No hay duda, entonces, de que si enlazamos las características analizadas y los criterios definitorios doctrinales del Teletrabajo, concluiremos que estamos en presencia de una nueva modalidad laboral que presenta elementos propios y típicos de su laboralidad; que lo diferencian del arrendamiento de servicios civil. Entre otros, podemos citar, los siguientes:

- La sujeción a las directrices y control empresarial, el cual se logra a través del programa que el teletrabajador utiliza como medio de trabajo y que, generalmente, es proporcionado por la empresa.
- La posibilidad que tiene el Empleador de sustituir el software aplicativo en cualquier momento.
- La existencia de una comunicación interactiva, que refuerza el carácter laboral de la prestación. La comunicación permanente o mediata del empresario con el teletrabajador permite ejercer un control, por parte del primero, sobre la actividad segundo.
- La posibilidad que posee el empleador de ejercer un control posterior sobre la prestación mediante datos registrados en el ordenador y poder de penalizar al teletrabajador en caso de retrasos en las entregas y asignación de zonas geográficas para el desarrollo del teletrabajo.
- El hecho de que deba comparecer a reuniones coordinadas con otros teletrabajadores, disponga de tarjetas de entrada a instalaciones, de claves de acceso y códigos especiales para acceder al sistema informático de la empresa; lo incorpora al sistema organizativo de ésta pudiéndolo incluir, incluso, dentro de su planilla normal.

- Del mismo modo, pese a que el teletrabajador domine la técnica y los medios de producción para que sea realizada la prestación, también es cierto que debe asistir a cursos de perfeccionamiento de dicha técnica; lo cual demuestra el carácter laboral de la actividad.

## **2. NATURALEZA JURÍDICA DEL TRABAJO A DOMICILIO**

Ahora bien, es importante aclarar también si el teletrabajador debe ser considerado trabajador común o a domicilio. Trataremos de delimitar ambas figuras.

En el derecho español el trabajo a domicilio se encuentra regulado en el artículo 13.1 del Estatuto de los Trabajadores: “Tendrá la consideración de contrato de trabajo a domicilio aquel en que la prestación de la actividad laboral se realice en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario”.

Esta norma refiere a aquella relación contractual en la cual el trabajador, sea persona física y no jurídica, se libera de la necesidad de una oficina en el centro normal de trabajo o sede de la empresa, para realizar sus actividades laborales.

Por su parte, en el Derecho Italiano el trabajo a domicilio esta regulado por la Ley 877/1973, del 18 de diciembre, el cual en su artículo 1º dice que Trabajador a Domicilio es: “cualquiera que trabaje, con vínculo de subordinación, en el propio domicilio o en un lugar de su disponibilidad, incluso con ayuda accesoria de miembros de su familia con los que conviva y que estén a su cargo, pero con exclusión de mano de obra asalariada y de aprendizaje, utilizando materias primas e instrumentos propios y del mismo empresario”.

De igual forma, para el profesor Lorenzo Gaeta el Trabajo a Domicilio se caracteriza por la particular subordinación técnica (desligada de la dimensión espacio-tiempo), que surge cuando el trabajo prestado en el exterior de la empresa tiene los caracteres de la prevaleciente personalidad (posibilidad de servirse de medios y herramientas, propias o del comitente, pero no de mano de obra externa que no sea aquella accesoria de los familiares), del sometimiento a las directrices predeterminadas impartidas por el comitente y de la homogeneidad de contenido con respecto a la actividad productiva del mismo comitente» .

De la anterior definición de trabajo a domicilio cabe destacar varias características importantes:

- a. La actividad a desarrollar por el trabajador tiene una naturaleza empresarial.
- b. Debe existir una estrecha correspondencia entre el objeto de la actividad laboral pactada en el contrato y la actividad productiva del empresario.
- c. La prestación, en sentido técnico, tiene un carácter de continuidad y no de ocasionalidad.
- d. La especial subordinación. Es suficiente que el trabajador quede vinculado con las directrices del empresario sin necesidad de una directa vigilancia.
- e. El trabajador subordinado está imposibilitado para rechazar, en cualquier momento, la realización de la prestación.
- f. La prestación que se realiza en el trabajo a domicilio no requiere que quien la efectúe sea altamente calificado, sino que puede tener un carácter manufacturero como inicialmente e históricamente era en el derecho laboral español.

Las últimas dos características mencionadas imposibilitan que el Teletrabajo pueda ser encuadrado dentro del trabajo a domicilio. No sólo porque el teletrabajador debe poder utilizar con soltura las nuevas tecnologías de la información y de la telecomunicación sino, también, porque no hay nada que impida que rescinda su contrato con anterioridad, salvo que así quede pactado por las partes contratantes.

Es posible afirmar que el teletrabajo no puede equipararse al trabajo a domicilio, conclusión a la cual se llega a través del análisis de las distintas modalidades de teletrabajo así como de la regulación que se aplica a cada caso en concreto. Entre otros argumentos se encuentran:

**a) El diferente tipo de subordinación:** Como se ha indicado, ambas modalidades (teletrabajo y trabajo a domicilio) se caracterizan por la subordinación. Hay una subordinación técnico-funcional del trabajador a las directrices del empresario que

normalmente son emitidas al inicio de la vigencia del contrato. De ahí que, cuando el teletrabajo es interactivo su subordinación es diferente al del trabajo a domicilio clásico; ya que, al existir una comunicación constante y directa entre el órgano central y descentralizado, el empresario puede dar instrucciones o incluso sustituir en cualquier momento el programa que utiliza el Teletrabajador.

**b) El particular instrumento de trabajo:** En el teletrabajo tenemos como requisito necesario la presencia de un ordenador, una computadora o una videoterminal como instrumento de trabajo, convirtiéndose en uno de sus elementos estructurales de la relación laboral; mientras que, en el trabajo a domicilio resulta ser, más bien, de manera ocasional.

**c) La propiedad del instrumento de trabajo:** En el teletrabajo, generalmente, los instrumentos telemáticos que utiliza el teletrabajador para realizar su trabajo son propiedad del empresario (aunque podría darse el caso de que algunos no lo sean). En el trabajo a domicilio clásico los medios para la realización de la prestación son suministrados por el empleador.

**d) El lugar del cumplimiento de la prestación:** En el teletrabajo el teletrabajador ejecuta su prestación laboral fuera de la vigilancia de la persona que lo contrató. Lo importante, es que sea el propio teletrabajador quien elija el lugar de trabajo –ya sea coincidente con el domicilio o no de él- y la titularidad jurídica que tenga sobre él. Así que el lugar en que se presta la actividad en el teletrabajo puede ser desde su propio domicilio hasta algún otro despacho fuera del local de la empresa, eso sí libremente escogido por el teletrabajador, puede ser realizado en un telecentro o desde un ordenador portátil, etc. Sin embargo, se presenta un problema y es en cuanto a la realidad imperante.

**e) La homogeneidad de la prestación:** En el trabajo a domicilio será la actividad de mercado realizada entre el trabajador y el comitente. En el teletrabajo se interpreta como la estricta y específica pertenencia de la prestación al proceso productivo de la empresa comitente, como una fase de éste. De ahí que las fases que queden ajenas al proceso productivo de la empresa no puedan ser calificadas como teletrabajo pero sí como trabajo a domicilio.

**f) Falta de Vigilancia:** La aparición de nuevos medios de control a distancia hace que debamos replantearnos la idoneidad de este criterio para poder diferenciar el trabajo a domicilio clásico y el teletrabajo. Usualmente la vigilancia, en el trabajo a domicilio, está concentrada en dos momentos: al inicio y al término de la actividad; no en el intermedio. En el Teletrabajo esto puede variar al existir la posibilidad de un control directo e inmediato, donde el intercambio de datos es constante y la prestación del teletrabajo esta sometida a una vigilancia directa e inmediata.

El computador se vuelve el medio de control a distancia que posibilita una precisión casi perfecta sobre el tiempo efectivo de trabajo. Esto ha llevado a distintos autores a señalar que: “bajo esta forma coordinada, el teletrabajo consigue realizar el ideal capitalista al utilizar el trabajo a domicilio: que lo único que cambie sea el lugar del trabajo en el sentido más estricto del término, pero que todo lo demás siga siendo igual, especialmente su capacidad de control sobre la fuerza de trabajo a su servicio”, junto a ello debe agregarse el obligado requisito de la utilización de las nuevas tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones.

Cuando no se controla la actividad y las horas laborales efectuadas de una persona, su actividad tiene las mismas características legales que cualquier otro trabajo realizado a domicilio siempre que la prestación sea realizada en un lugar escogido libremente por el trabajador. Por el contrario, si hay control continuo, obligaciones horarias, dependencia total por el nivel de instrucciones que se dan por parte del empresario, estaríamos en presencia de trabajadores dependientes ordinarios con la única particularidad del lugar de trabajo, que no basta para sustraerlo del trabajador común y que provoca que no pueda ser considerado como un trabajo a domicilio clásico.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **EVOLUCIÓN DEL TELETRABAJO EN CHILE**

#### **1. CONSIDERACIONES GENERALES.**

En nuestro país, esta figura legal ha tenido una relativa aceptación y reconocimiento legal, debido principalmente al desconocimiento de ella y a la escasa regulación jurídica al respecto, no obstante aquello, ha sido implementado en empresas tales como Lan Chile, CTC Chile, ESSO Chile, Nestlé e IBM , entre otras y siguiendo las tendencias mundiales va a seguir en aumento , por lo cual se hace imprescindible cotejar nuestra legislación actual con el surgimiento del denominado teletrabajo.

#### **2. EL TELETRABAJO O TRABAJO A DOMICILIO EN NUESTRA LEGISLACION**

Si bien en Chile, el Teletrabajo es un concepto relativamente nuevo, no podemos decir lo mismo del trabajo a domicilio, el cual es de antigua data, desarrollándose principalmente en el rubro industrial y artesanal. Desde un punto de vista legislativo, no encuentra actualmente regulación en la ley laboral chilena, como si se reguló en el Código del Trabajo de 1931 que contenía esta normativa en su Capítulo Sexto cuyo epígrafe era: “ Del trabajo a Domicilio”, regulándolo en sus artículos 52 a 60.

Posteriormente, el Decreto Ley 2.200 del año 1978, también regula el Trabajo a Domicilio, como una especial forma de relación laboral. Este Trabajo a Domicilio, estaba definido en el artículo 140 del párrafo tercero del citado Decreto Ley como aquel que “En forma habitual se ejecuta en el propio hogar del trabajador o en lugar libremente elegido por él, sin vigilancia, ni dirección inmediata de la persona por cuenta de quien trabaja, ni de representante suyo”.

Por su parte, el artículo 141 establece que “El convenio en virtud del cual el empleador, ya sea proporcionando útiles de trabajo, o no, vendiere o entregare al trabajador materias primas u objetos para que éste los elabore, confeccione o transforme en su propio

domicilio y posteriormente los venda o entregue al empleador, y cualquier otro convenio, estipulación u operación semejante, constituye contrato de trabajo de esta especie”.

Como se desprende de estas normas, El trabajo a domicilio difiere sustancialmente del Teletrabajo, toda vez que el contenido mismo de la prestación en ambos contratos es diferente. Ya que mientras en el Teletrabajo hay una preeminencia en la utilización de Medios Tecnológicos, en el Trabajo a Domicilio lo preponderante era la manufactura de las materias primas entregadas por el empleador en el propio domicilio del trabajador.

A nivel Latino Americano, Chile es pionero en dar un reconocimiento jurídico al Teletrabajo, en efecto, antes de la dictación de la Ley N° 19.759 de 1 de 12 de 2001, que introduce modificaciones al artículo 22 del Código del Trabajo, no existía un reconocimiento legal para el Teletrabajo, por lo que la aplicación de las normas del Código del Trabajo, resultaban insuficientes a objeto de brindar un efectivo reconocimiento y protección a los derechos de los Teletrabajadores.

Se incorpora de este modo, a nuestro ordenamiento jurídico la figura del Teletrabajador y nuestro Legislador lo define como “aquellos que prestan sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o telecomunicaciones”. En nuestro país el teletrabajo ha sido regulado como una excepción al límite de la jornada ordinaria de trabajo. Sin embargo, esta mención expresa en la ley, no ha sido suficiente para regular adecuadamente esta figura, debido a que el teletrabajo tiene particularidades y características propias, lo que en la práctica se traduce en una vulneración de los derechos y garantías de los teletrabajadores, principalmente en el ámbito de la protección a la maternidad, la seguridad social, en el derecho a sindicalización y negociación colectiva, etc.

### **3. EL TELETRABAJO EN LA LEGISLACION VIGENTE**

Con la dictación de Ley N° 19.759, que introduce modificaciones al artículo 22 del Código del Trabajo, lo que se pretende es dar un reconocimiento legal expreso a esta nueva forma de relación laboral, en el cual los servicios se prestan generalmente desde el propio hogar de las personas conectados a una red global, a través de medios tecnológicos que permiten al usuario desarrollar su labor sin la supervisión directa y física de su empleador.

Están regulados como una excepción a la limitación de la jornada de trabajo, en este sentido el Código, establece cierta categoría de trabajadores, que por la naturaleza del cargo que ostentan o el tipo de servicios para los cuales fueron contratados, no están afectos al límite diario de jornada, el inciso final del artículo 22 indica, que: “ *asimismo quedan excluidos de la limitación de jornada, los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones*”, quedando esta nueva figura laboral a todas luces sin un perfil propio.

Sin embargo, este reconocimiento legal ha sido insuficiente, ya que el teletrabajo tiene características propias y distintivas de las ya reconocidas y normadas por nuestra legislación laboral, por lo que adhiero a la postura que plantea una normativa especialísima con el objeto de velar de mejor manera los derechos de los teletrabajadores. En este orden de ideas, han sido presentados en nuestro parlamento, dos Proyectos de Ley que intentan regular de mejor manera el teletrabajo en Chile

### **4. ANALISIS PARTICULAR DE LOS PROYECTOS DE LEY**

Como se ha señalado anteriormente, en Chile, además de la modificación al artículo 22 del Código del Trabajo, no hay mayor referencia legal al Teletrabajo, es por esta razón, que se han presentados hasta el momento, dos proyectos de ley que tienen como propósito dotar al teletrabajo de una regulación especial, acorde con las particularidades propias de esta figura legal.

El primero de ellos, fue presentado por moción del senador Carlos Bianchi y Pedro Muños Aburto en el año 2006, actualmente esta siendo estudiado por la Comisión de

Trabajo y Seguridad Social del Senado. A continuación, trataremos en particular el Proyecto de Contrato de Teletrabajo.

#### **4.1 DEL PROYECTO DE CONTRATO DE TELETRABAJO**

El presente proyecto, contiene un artículo único el cual indica: Agréguese en el Título II del Libro Primero del Código del Trabajo, el siguiente Capítulo I nuevo:

**Artículo 78 :** Se regirán por las normas especiales de este contrato , aquellas personas que en forma habitual presten servicios bajo subordinación de un empleador, recibiendo, tratando y enviando información, en su domicilio u otro lugar, fuera de la empresa, y cuya realización se lleve a cabo mediante conexión telefónica e informática, la mayor parte del tiempo de trabajo.

Quedan excluidos, de este contrato, las personas que presten servicios, fuera de la empresa, en forma esporádica, mediante conexión telefónica e informática y las personas sujetas a subordinación de un empleador, que no efectúen este tipo de servicios en forma preferente.

**Artículo 79 :** El contrato, deberá contener las cláusulas indicadas en el artículo 10 del Código del Trabajo con las siguientes especificaciones y agregados:

Se deberá indicar el lugar en donde el trabajador prestará sus servicios. Se indicarán los equipos y útiles de trabajo, que el empleador entregará al trabajador para el cumplimiento del contrato.

Se dejará constancia, de la frecuencia con la cual el teletrabajador deberá reunirse con su empleador en las oficinas de la empresa.

Se indicará el monto o porcentaje del costo de la energía eléctrica, agua potable, calefacción y cualquier otro consumo básico que se requiera para prestar servicios, en la parte el domicilio que ocupa al efecto.

Se dejará constancia de los días y el horario, en que el empleador o sus representantes, podrán ingresar al lugar en donde se presta el servicio, para ejercer los controles que sean necesarios.

**Artículo 80** : Son obligaciones especiales del teletrabajador las siguientes:

Permitir al empleador y personal de organismos fiscalizadores, el ingreso a la parte de su domicilio en que teletrabaja, en días y horas que no incomode su vida familiar.

Debe guardar secreto de toda la documentación y antecedentes que le proporcione su empleador.

Deberá emplear el cuidado y mantener adecuadamente los equipos y útiles proporcionados por el empleador.

Avisar por escrito a su empleador, el cambio de domicilio, dentro de dos días hábiles desde que se efectúe.

Devolver los equipos y útiles del empleador al término del contrato de trabajo.

El trabajador será responsable del daño, deterioro o pérdida, de los equipos y útiles proporcionados por el empleador que se produzcan por su culpa, salvo caso fortuito, fuerza mayor o seguro tomado por el empleador o trabajador.

**Artículo 81:** El contrato de trabajo, se suscribirá en cuatro ejemplares, quedando uno en poder del trabajador, otro para el empleador, quien deberá enviar un ejemplar del mismo a la Inspección del Trabajo y otro al organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. El empleador deberá avisar por escrito, dentro de dos días hábiles, desde que se le informa, el cambio de domicilio del trabajador, a la Inspección del Trabajo correspondiente y al organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

#### **4.2 DEL PROYECTO DE CONTRATO DE TRABAJO A DISTANCIA**

El otro proyecto relativo al teletrabajo es aquel presentado por Mensaje del Ejecutivo el 19 de septiembre del 2010, quien incorpora en el Código del Trabajo un nuevo contrato especial: el “*Contrato de Trabajo a Distancia*”, lo que inmediatamente nos demuestra que en este caso, la denominación utilizada para referirse a esta especial forma de relación laboral es considerarlo como un trabajo a distancia.

Al tratarse de un contrato inserto en el Código del Trabajo, permitirá al trabajador gozar de la totalidad de los derechos que dicho Código contempla, aplicándosele sus

normas, en tanto ellas no sean incompatibles o contradictorias con el estatuto especial establecido.

Además, la normativa propuesta permite congeniar las exigencias de la protección laboral con las de la flexibilidad. Es decir, se ha procurado que esta modalidad de contratación incorpore las normas básicas de protección jurídica de los derechos de los trabajadores y, a la vez, haga posible una adecuada y justa flexibilización respecto del antiguo modelo contractual. Con todo, también se preocupa de resguardar la vida familiar, intimidad y privacidad del trabajador, en este mismo orden de cosas, los derechos antes mencionados impiden al empleador ingresar libremente al domicilio de sus dependientes y controlar todas las actividades que allí se realizan. Por ende, resulta indispensable adecuar la normativa sobre las condiciones en las que se deberán prestar los servicios a dicha realidad. Por otro lado, las condiciones de higiene y seguridad que deberán cumplir los trabajadores estarán contenidas en un decreto supremo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que también será suscrito por el Ministerio de Salud.

#### **4.3 Contenido del Contrato Especial**

En atención a las peculiaridades del contrato a incorporar, las cláusulas del mismo, junto a las menciones señaladas en el artículo 10 del Código del Trabajo, serán las siguientes:

- 1.** El lugar de la prestación de los servicios. Entendiéndose por tal, tanto el hogar como otro lugar elegido libremente por el trabajador o convenido por las partes, es decir, espacios que no han sido designados unilateralmente por el empleador.
- 2.** La determinación de la propiedad de los equipos o herramientas a utilizar en los servicios, y las condiciones de restitución, en caso de ser de propiedad del empleador.
- 3.** La determinación de los gastos, costos de operación, mantenimiento, reparación y distribución relacionados con esta modalidad de trabajo.

En relación a la Jornada de Trabajo el proyecto considera lo siguiente

El contrato de Trabajo a Distancia debe desarrollarse sin sujeción a los límites de la jornada tradicional (45 horas semanales distribuidas en cinco o seis días). Por consiguiente, se ha mantenido el tratamiento que en este aspecto otorga la actual legislación al trabajo realizado desde el hogar. Con todo, en caso de que el empleador exija determinados horarios de conexión, se asegura un descanso mínimo de 10 horas continuas.

Por otro lado, cabe destacar que en virtud de esta iniciativa se podrán pactar, en forma temporal o permanente, jornadas mixtas, durante las cuales se trabajará parcialmente en el hogar.

En este sentido, siendo esta clase de contratos laborales especiales, general o mayoritariamente aplicables a servicios o trabajos donde lo intelectual prima por sobre el servicio material, la liberación de jornadas fijas o determinadas de tiempo, rinde tributo a la decisiva importancia que en el desarrollo moderno presenta el valor de los aportes de carácter intelectual a los procesos productivos y de servicio.

Al respecto, la experiencia recogida en las empresas que utilizan esta forma de trabajo, nos indica que, en general, se pactan módulos de servicio, por lo que la propuesta considera que las labores deben desarrollarse en un horario libremente convenido entre las partes.

Por otro lado, el presente proyecto, establece una novedosa forma de hacer efectivo el descanso semanal, atendido el hecho de que la jornada de trabajo no necesariamente será regular. Al efecto, se propone que, a lo menos, el trabajador tenga un descanso continuo de 24 horas después de 144 horas. A su vez, en caso que los servicios deban necesariamente prestarse en días domingos o festivos, el descanso dominical podrá ser pactado, sea a través del otorgamiento de dos domingos de descanso en el mes calendario, o bien con el otorgamiento de 105 horas continuas de descanso que incluyan un sábado y domingo, de tal forma que la persona cuente con cuatro días continuos de descanso.

Esta fórmula, aplicada con éxito en el contrato especial para tripulantes de vuelo y de cabina, permite que el trabajador compatibilice realmente la vida familiar y laboral;

mientras que el empleador tendrá mayores posibilidades de organizar los procesos productivos de su empresa.

En cuanto al tema de la Maternidad, se establece expresamente que los trabajadores contratados bajo esta modalidad de trabajo, gozan plenamente de los derechos contenidos en el Capítulo sobre protección a la maternidad del Código del ramo. Se consagra solamente una modificación relativa a la normativa sobre salas cunas, en el supuesto de que el empleador la proporcione. Al respecto, si la empresa mantiene en sus dependencias la referida sala cuna, la trabajadora tendrá derecho a ella, salvo que opte por el pago de dicho servicio.

El Capítulo II regula el Contrato de Trabajo a Distancia, a partir del artículo 86 bis, el cual señala que las normas del presente Capítulo se aplicarán a todos aquellos trabajadores que presten servicios bajo dependencia y subordinación, desde el hogar o un lugar libremente elegido por ellos. Los servicios prestados bajo esta modalidad, también incluyen aquellos que se ejecuten mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones. Para estos efectos, se entenderá por hogar el inmueble que ordinariamente se destine a la habitación de una o más personas, sea cual fuere el título por el cual el trabajador lo ocupare. No se aplicarán las normas del presente Capítulo cuando los servicios se presten en lugares designados o habilitados por el empleador, aún cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa.

Los trabajadores que prestan servicios de la forma señalada en el inciso primero, gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en este Código, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles o contradictorias con las contenidas en el presente Capítulo.

Este proyecto de ley apuntaría a incentivar el teletrabajo en relación de dependencia, sin embargo debiera también considerar la protección de aquellas personas que se incorporan a la modalidad a través de actividades de emprendimientos, lo que supone la venta de bienes y servicios y la autonomía en la gestión de estas actividades.

Sintetizando podemos decir que la jornada de trabajo de este nuevo contrato no estará sujeta al máximo de 45 horas semanales, pero en caso que el empleador exija determinados horarios de conexión, se asegura un mínimo de 10 horas continuas de descanso. En materia de descanso, se propone que el trabajador tenga a lo menos un descanso continuo de 24 horas después de 144 horas trabajadas. En cuanto al descanso dominical este también podrá ser pactado entre las partes. El trabajador podrá tener dos domingos en un mes o un descanso que incluya sábado y domingo. Con esto, El Gobierno implementará un programa especial para enseñar a los chilenos cómo ejercer mejor el teletrabajo. En 4 años se pretende generar gran cantidad de puestos laborales. Según los datos entregados por el Gobierno, con una norma de teletrabajo y la implementación de este sistema de empleo se busca generar 100 mil empleos en los próximos 4 años y obtener los beneficios que tiene trabajar a distancia: ahorrar tiempo que se produce al evitar grandes traslados, incrementar la calidad de vida de las personas, reducir la contaminación ambiental y aumentar la productividad de las empresas.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **LEGISLACION Y JURISPRUDENCIA EN EL DERECHO COMPARADO**

#### **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

Cada vez son más los países que en forma paulatina están incorporando a su ordenamiento jurídico interno, normas que reconocen esta nueva forma de relación laboral, podemos decir así que en el ámbito internacional su grado de evolución y desarrollo ha sido mayor, nuestra región también se ha dado a la tarea de promover la utilización del teletrabajo, siendo nuestro país pionero en esta materia, ya que fue uno de los primeros en reconocer positivamente esta institución. En este capítulo en particular, veremos cual ha sido la posición de los diferentes Estados y Organismos Internacionales frente a la realidad del teletrabajo, además de la regulación que existe a nivel de la Unión Europea al respecto, así como también se hará mención a la Legislación y Jurisprudencia de algunos Estados Europeos, para luego cual ha sido la evolución que ha experimentado el teletrabajo en nuestra región.

## **2.- LEGISLACION Y JURISPRUDENCIA EXTRANJERA**

### **2.1 La Organización Internacional del Trabajo**

La organización Internacional del trabajo, aprobó en ginebra, el 4 de julio de 1996, el convenio numero 177, relativo a las condiciones aplicables al trabajador que labora en su domicilio. Este convenio reconoce entre otras cosas la condición de trabajador dependiente a los que trabajan fuera de la empresa, fundamentalmente para un mismo empleador, además establece que los trabajadores que laboren en su domicilio, deben tener los mismos beneficios y regimenes de prestaciones sociales, que los trabajadores que trabajan en forma permanente en las dependencias de la empresa.

También establece que se deben garantizar las condiciones mínimas para la participación de los teletrabajadores en las distintas actividades sindicales y en cursos de capacitación.

En este mismo orden de ideas, se aprobó por la O.I.T en el año 1996, La Recomendación N° 184, relativas a las condiciones aplicables al trabajador en casa, la que sugiere que temas tales como los gastos de inversión que fueren necesario para la realización del teletrabajo sean pagados por el empleador, además de sugerir un sistema de contacto con el resto de los trabajadores de la empresa, a fin de reducir las posibilidades de sensación de aislamiento y falta de integración

### **2.2 La Unión Europea**

A partir del surgimiento de éste nuevo fenómeno, La Unión Europea ha tratado de impulsar el teletrabajo a través de distintos programas y/o proyectos, ofreciendo subvenciones a organismos privados y apoyando a organismos públicos. También se ha trabajado en los temas legislativos, intentando equiparar las leyes de los distintos países.

Los primeros intentos por regular el teletrabajo se dieron durante la presidencia de Jaques Delors y los mecanismos mas importantes que se pusieron en marcha son los siguientes:

- Libro Blanco de la Comisión sobre “Crecimiento, Competitividad y Empleo. Retos y pistas en el siglo XXI, de diciembre de 1993.
- Informe Bangemann sobre “ Europa y la sociedad mundial de la información. Recomendaciones al Consejo”, de junio del año 1994.
- Plan de Actuación adoptado por la Comisión Europea, “Europa en marcha hacia la sociedad de la información”.
- “Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo”, cuya finalidad es establecer un marco reglamentario del teletrabajo<sup>13</sup>.

Este Acuerdo Marco se comenzó a negociar en octubre de 2001, y ha sido el primero en reconocer la obligatoriedad de su cumplimiento en todos los países de la Unión Europea, a los que hay que agregar Noruega e Islandia. Es importante señalar que este Acuerdo no precisa ninguna tramitación legislativa por parte de las instancias comunitarias (ya que no ha de convertirse en Directiva) y, por tanto, su vigencia comienza al día siguiente de la firma. El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo regula: la definición y campo de aplicación del teletrabajo, el carácter voluntario, las condiciones de empleo, la protección de datos, la vida privada, los equipamientos, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, la formación, y los derechos colectivos, así como la implementación y seguimiento del mismo.

### **2.3 España**

A su turno, en España no existe una regulación específica sobre teletrabajo y una de las soluciones que se plantean al problema es la aplicación de la normativa sobre el trabajo a domicilio, pero dichas normas no se refieren a la peculiaridad del teletrabajo. Con todo, se aplica la regulación y protección de los derechos señalados en el citado Acuerdo Marco Europeo.

Finalmente, el Ministerio de Administraciones Públicas en el año 2006 elaboró un manual para la implantación de programas pilotos de teletrabajo en la Administración General del Estado.

---

<sup>13</sup> Revista de la Organización Internacional del Trabajo, septiembre-octubre de 2002, número 44.

## **2.4 Italia**

Tampoco existe una regulación específica al respecto. Existen proyectos de ley que pretende regular cualquier forma de trabajo realizado mediante implementos telemáticos, quizás lo mas novedoso que contemplan estos proyecto son los medio para fomentar el teletrabajo.

Existe también el decreto de la Presidencia de la Republica N° 70 de 1999 sobre utilización de teletrabajo en la Administración Pública que trata sobre materias de relaciones sindicales, lugar de trabajo, derecho y obligaciones de los teletrabajadores, entre otras materias. En la legislación Italiana encontramos importantes convenios colectivos que se han transformados en instrumentos de fomento para esta nueva modalidad laboral, al respecto podemos mencionar el celebrado entre La Confederación del Comercio y los sindicatos de ese rubro.

## **3. EL TELETRABAJO EN LATINOAMERICA**

En cuanto a Latino América, el Teletrabajo lleva muy poco tiempo de implementación, destacando en este sentido nuestro país, quien fue pionero en modificar su Ordenamiento Jurídico Positivo, reconociendo en el año 2001 esta nueva figura legal.

Nuestros países vecinos, también están optando por modificar el ordenamiento jurídico para reconocer positivamente el Teletrabajo. El día 13 de septiembre del 2011 se presenta en el Perú, un proyecto de ley que establece el marco legal del trabajo a distancia o teletrabajo, destacando de este proyecto en primer termino, el hecho que utiliza indistintamente los términos de teletrabajo o trabajo a distancia, lo que se contrapone a nuestros proyectos, en que se ha optado por utilizarlos ambos términos en forma separadamente. Además, este proyecto a optado por determinar cual es el objeto de esta ley, la cual señala que es regular el teletrabajo como una modalidad especial del trabajo en general y que por tanto puede desarrollarse en instituciones publicas como privadas, así como en cualquier modalidad de relación laboral, es decir tanto en relación de dependencia como en forma independiente.

Por su parte el artículo 2 de este proyecto, define al teletrabajo como “la realización de actos, ejecución de obras, o prestación de servicios, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo se realiza total o parcialmente en lugares distintos del establecimientos del empleador, utilizando todo tipo de tecnologías de la información y la comunicación”.

También, en su artículo 3 se consagra expresamente la igualdad de derechos y obligaciones de los Teletrabajadores.

Finalmente, podemos señalar que el artículo 11 del proyecto en comento, establece que en todo lo que no este previsto en esta ley, regirán de manera supletoria, las disposiciones de la ley laboral vigente y sus modificaciones.

Otros países como Uruguay, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Brazil o Argentina también se han sumado a esta tendencia mundial de dotar a su ordenamiento jurídico de una regulación especial del teletrabajo, es así como los participantes de más de 14 países del TELEWORK 2010: 15TH INTERNATIONAL ITA WORKSHOP, que llevó por lema “Teletrabajo para el desarrollo sustentable” desarrollado entre los días 25 y 27 de agosto de 2010 en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, organizado por la Comisión TIC de USUARIA y la International Telemwork Academy, acordaron realizar una declaración a los diferentes actores sociales y gubernamentales de los diferentes países, con el objeto de establecer un **marco legal general** para todos los grupos de teletrabajadores, con énfasis particulares para cada grupo, mediante la regulación de leyes, decretos u otras normas legales, ello permitirá la protección del teletrabajador con discapacidad y de otros grupos vulnerables, pues de esta manera se le podrá dar amparo contra todo tipo de abusos.

Se intentan establecer políticas, incentivos y recursos para proveer los medios necesarios (legales, económicos, tecnológicos etc.) que permitan el desarrollo masivo de la práctica del teletrabajo, en el sector público y privado, y sobre todo promover la capacitación en las nuevas tecnologías, La flexibilidad debe de considerarse como un principio dentro de la ley de teletrabajo, Se debe de contemplar el derecho a la sindicalización y libertad de organización de los teletrabajadores y garantizar la seguridad social, entre muchos otros derechos y garantías reconocidos expresamente en esta declaración.

## CAPÍTULO QUINTO

### EXPERIENCIA DE UN TELETRABAJADOR EN CHILE

#### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Hay varios puntos que preocupan en relación al teletrabajo en Chile, por de pronto evitar dejar abierta una puerta que permita a los empleadores optar por esta modalidad y se precarice las condiciones laborales de los trabajadores, particularmente de las mujeres que son madres. Existen una serie de dudas en torno al proyecto que envió el gobierno sobre teletrabajo o trabajo a distancia, por lo que existen diversos sectores que han manifestado su interés en opinar al respecto, en este sentido, la Comisión del Trabajo de la Cámara de Diputados decidió aplazar su aprobación.

Entre quienes ya han opinado al respecto se encuentra un grupo representativo de empleadas de LAN Chile, quienes operan en el área de ventas con sistema remoto desde sus hogares. Tras escucharlas, la Diputada Goic manifestó sus dudas sobre la necesidad de acelerar el trámite del proyecto que regulará los contratos especiales para trabajos a distancia y pidió más tiempo para analizar la iniciativa en detalle.

El tema de la seguridad es otra inquietud que se ha planteado, ya que no sería justo ni ético traspasar este cargo a los trabajadores por el sólo hecho de estar en sus casas. La Diputada Goic señaló que era partidaria de invitar nuevamente a la Dirección del trabajo, ya que el testimonio que dieron las trabajadoras del Call Center remoto de LAN fue muy gráfico y llama la atención que hayan versiones tan distintas de las trabajadoras y de la empresa. Hay temas que ver, como por ejemplo, cómo se garantizan derechos colectivos, o como se puede conformar un sindicato, y a la vez dotarlo de una efectiva fiscalización.

En la exposición de las trabajadoras de LAN, explicó Aileen Francis, secretaria del primer sindicato de ejecutivos remotos de LanChile, que el sistema empezó a funcionar hace cinco años con buenas garantías laborales, lo cual se fue modificando con el tiempo en perjuicio de las trabajadoras, las cuales vieron disminuir sus remuneraciones, la posibilidad de escoger turnos y las condiciones generales del trabajo.

Se planteó la necesidad de especificar en el proyecto la flexibilidad horaria y el tema de la carrera funcionaria, así como la situación especial en la que se encuentran las mujeres embarazadas o con niños. Además, consideró fundamental que se equiparen las garantías de los trabajadores presenciales con aquellos que realizan funciones remotas.

## **2. OBJETIVOS DE ESTE CAPÍTULO**

En esta parte del trabajo, la investigación se centrará en analizar en concreto la relación laboral entre una persona contratada como agente remoto en Lan Chile y su empleador, como se desarrolla en la práctica todo el tema de la protección a la maternidad y la seguridad social, como es tratado el tema de la sindicalización y el derecho a negociación colectiva dentro de esta empresa, así como también la forma en que es determinada la remuneración de estos trabajadores, para finalmente contrastarlos con los contratos celebrados por los trabajadores denominados presenciales

En esta investigación, se analizará en detalle el contenido, las cláusulas y los anexos del “Contrato de Trabajo” celebrado entre Luisa Valdebenito González, como trabajadora y por la parte empleadora a la empresa Lan Chile.

Observaremos la evolución que ha tenido el contrato original celebrado en el año 2005 y luego la incorporación de sus numerosos anexos, además de analizar el contrato mismo, indagaremos si efectivamente se cumplen en la práctica la tutela de las garantías y derechos que el ordenamiento jurídico franquea a todos los trabajadores.

## **3.-. PRINCIPALES ASPECTOS DEL CONTRATO**

Este Contrato de Trabajo, fue celebrado en Viña del Mar, el 1 de junio del 2006, entre la empresa Lan Chile por la parte empleadora y Luisa Valdebenito González por la parte trabajadora, sus disposiciones se refieren en todo momento como “El Trabajador” y establece un listado de obligaciones que se consideran como esenciales en este contrato. Quizás lo más relevante es lo que establece la cláusula segunda que señala : Las partes acuerda y dejan constancia que “ El Trabajador” ha sido contratado para prestar servicios en su propio hogar o domicilio particular, y por consiguiente, fuera del lugar o sitio de funcionamiento de “La Empresa”, mediante la utilización de medios informáticos o de

telecomunicaciones, por lo que, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 22 del Código del Trabajo, se encuentra excluido de la limitación de jornada. De acuerdo a lo antes expresado, “El Trabajador” no tendrá derecho a impetrar o percibir pagos por concepto de horas extraordinarias.

En otras de las cláusulas, se establece la forma en que la empresa pagará al trabajador por la prestación de sus servicios, de acuerdo a la productividad mensual de éste, lo que incluye una comisión por servicios, una comisión por venta y una comisión como operador del contrato.

Pero más allá del contenido mismo del contrato, el cual se parece mas a un contrato de adhesión, en que sus partes protegen mas los intereses de la parte empleadora que la del trabajador, lo importante es determinar como se dan en los hechos esta relación laboral y cuales son efectivamente los principales problemas que se plantean en la aplicación del teletrabajo.

#### **4. EXPERIENCIA PERSONAL DEL TELETRABAJO**

Llevo casi 6 años trabajando para la Empresa Lan Chile Como Agente Remoto, por lo que me siento con la autoridad suficiente como para comentar algunos aspectos importantes de mi trabajado.

Es evidente que una de las ventajas de este trabajo es que desde el punto de vista familiar se tiene mas tiempo para estar con los hijos ya que mi jornada laboral consta solamente de 30 horas semanales dejándome como saldo la no despreciable suma de 15 horas menos que el resto de las personas que trabajan en forma normal, también debo referirme a lo cómodo que es trabajar en casa puesto que no me debo desplazar mas que para mi escritorio y encender el computador a una determinada hora, tampoco debo vestirme con el uniforme de la empresa y puedo tener a mi alcance toda la información que necesite ya sea en apuntes o Internet que es una gran herramienta.

El cuidado de los niños es otro punto a mencionar, puesto que podemos dedicarle mas tiempo que en un trabajo normal puesto que cuando nuestra jornada laboral termina nos encontramos en casa inmediatamente y si bien estamos conectados a una red que nos

vigila constantemente también podemos ponernos en stand by ( en espera ) para atender cualquier requerimiento que se presente.

Sin embargo no todo es positivo o del todo favorable trabajar en casa, ya que se crea una especie de vicio de siempre estar revisando algún caso pendiente o se esta revisando el correo constantemente que es una herramienta muy usada cuando se trabaja en un Call Center, así mismo debo mencionar el stress laboral que se produce al trabajar en este lugar, puesto que estamos recibiendo en forma permanente todo tipo de reclamos por reprogramaciones de vuelos producidas principalmente por eventos climatológicos o atrasos por espera de material, mantenciones de los aviones, etc.

Mi trabajo es en una línea aérea de gran prestigio en Chile que se embarcó en esta aventura de crear estas instancia para las dueñas de casa y particularmente en la quinta región puesto era una de las regiones con la taza mas alta de desempleo en esos tiempos, se comenzó con 30 ejecutivos en donde se nos capacito técnicamente durante dos meses y luego se nos entregaron todas las herramientas necesarias para comenzar ya solos en nuestras casas,.

Cabe destacar que no fue fácil al principio, debido al cambio de mentalidad de trabajar en una oficina a pasar a trabajar sola desde tu propio hogar, pero somos personas de costumbre y poco a poco te vas adaptando al sistema.

Con el correr del tiempo comenzaron a aparecer también las falencias de trabajar solos, sin un ambiente laboral adecuado y sin tener la posibilidad de intercambiar experiencias con otras personas. No obstante la empresa intenta crean las instancias de socialización, en donde nos reunimos esporádicamente, ya que existen reuniones y fiestas de fin de año y 18 de septiembre en donde nos vemos con el resto de los trabajadores, resaltando que toda las comunicación es por correo electrónico o a través de chat , no obstante las dificultades y aislamiento propias del trabajo, existe un gran compañerismo, puesto que cada uno de nosotros sabe como es trabajar sólo en casa, así es que tratamos siempre de apoyarnos entre nosotros.

Hubo algún tiempo en que se intento crear un sindicato de ejecutivos remoto pero las instancias para reunirnos eran muy escasas, debido a que trabajamos en turnos desde las 8 AM hasta las 3 AM entonces al final no hubo quórum y al sindicato se disolvió y no hubo otra instancia o voluntad para formar otro, cabe hacer presente que la idea de formar un

sindicato no tuvo buen recibimiento por parte de la compañía existiendo en ese momento algunas presiones en contra de la mesa directiva para que desistieran de la posibilidad de formarse el sindicato.

Cabe destacar también que entre los ejecutivos se encuentran dueñas de casa, adultos mayores y también se le dio oportunidad a discapacitados y jubilados también, con el tiempo se han ido mejorando nuestros beneficios tratando de igualarlos a los ejecutivos que trabajan presencialmente en el call center, en este sentido debo destacar que esto ha cambiado mucho desde que comenzamos, puesto que inicio no teníamos los mismos beneficios ni privilegios que el resto, pero todavía siento que falta mucho para ser tratados como iguales. Ciertamente la creación de este plan piloto de la compañía fue un gran acierto puesto que conformamos un gran porcentaje total del centro de contacto en su totalidad, aun cuando a nosotros no se nos entrega uniforme ni vales de almuerzo.

Otro punto a mencionar es la forma de pago que tenemos que es sumamente engorrosa y cuenta con dos ítems: uno es por un porcentaje de servicio en el cual se debe plenamente seguir una pauta de evaluación, la cual contiene los estándares de calidad de la compañía que son muy exigentes y rigurosa debido a que esta línea aérea se encuentra entre las mejores del mundo, lo que genera un tremendo estrés ya que un llamado puede ser muy cálido y perfecto con un pasajero muy agradecido pero si no se cumple con el protocolo establecido, esto generara que seamos mal evaluados lo que se traduce muchas veces en una gran frustración.

El otro ítem es por las ventas generadas, existe una meta mensual que debemos cumplir pero que es muy difícil de lograr ya que los boletos han bajado sus tarifas sustancialmente, finalmente debo decir que si bien el sueldo es muy impredecible no es malo para las instancias en las que trabajamos.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **TELECAPACITADOS**

#### **1. CONCEPTO DE TELECAPACITADOS**

Relacionado al tema que nos ocupa y particularmente desde el punto de vista de los Teletrabajadores, aparece el concepto de Telecapacitados, el cual ha sido planteado recientemente por un grupo de investigadores de diversas nacionalidades incluyendo al profesor de la Universidad Austral de Chile Cristian Salazar.

“Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad” fue una investigación realizada con fondos donados por el Centro Internacional de investigaciones para el Desarrollo, Su objetivo es buscar soluciones a los problemas sociales, económicos y ambientales de los países en vías de desarrollo, a través del financiamiento de investigaciones científicas en África, Asia, América Latina y el Caribe.<sup>14</sup>

#### **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

La condición de discapacidad no sólo está relacionada con las limitaciones físicas o intelectuales, sino también con la dificultad, e incluso imposibilidad, de acceder a la educación, al mercado laboral y a los servicios públicos. De este modo, aumenta la vulnerabilidad de estas personas frente a las enfermedades y a situaciones peligrosas de vida y de trabajo. Ciertamente, esto no es fácil de revertir, dado que estas realidades suelen estar fuera de todo registro y, por lo tanto, son “invisibles” para las instituciones oficiales<sup>15</sup>.

En Chile, el 12,9% de la población vive con discapacidad, lo que deja un amplio margen de chilenas y chilenos con dificultades para acceder al mercado laboral; escenario más que suficiente para justificar que, mediante el Teletrabajo, parte de esta población cesante pueda incorporarse laboralmente, mejorar sus condiciones de vida y ejercer

---

<sup>14</sup> “Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad, marzo 2009, Buenos Aires, argentina.

<sup>15</sup> . Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, sede de las Naciones Unidas, Nueva York, 14-25 de agosto de 2006.

plenamente su ciudadanía. Un aspecto importante que se debe considerar es la baja escolaridad en este sector que, asociada a las condiciones de carencias económicas y de los bajos montos de las pensiones de invalidez, se transforma en un círculo de múltiples complicaciones. Por tanto, sobre la base de lo expuesto por los distintos entrevistados, se necesita perentoriamente poner énfasis en mejorar el acceso a la educación, con el objeto de otorgar garantías mínimas para competir en igualdad de condiciones.

### **3. TELECAPACITADOS EN CHILE**

El Teletrabajo es una alternativa de acceso laboral real en Chile, y debe ser implementado de tal manera que el sujeto pueda cumplir con las expectativas del empleador, y a la vez la empresa, recíprocamente, debe velar por que este modo de trabajo no interfiera con la vida privada de cada uno de los Teletrabajadores. Los entrevistados del sector público y de los sindicatos recomiendan que la Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad (ley 19.284) incluya cupos para insertar laboralmente a personas con discapacidad severa y con restricciones graves de movilidad en los organismos públicos, para que realicen su actividad laboral mediante el Teletrabajo. Además sugieren que dicha normativa motive o subvencione a las empresas privadas para contratar a PCD.

El futuro del Teletrabajo, como opción de acceso laboral para los discapacitados en el país, se ve promisorio y va a depender principalmente de los avances tecnológicos y de programas de formación para esta modalidad, además de políticas adecuadas que permitan el trabajo transfronterizo. Según la opinión de algunos actores entrevistados, se requiere mejorar el acceso a la capacitación de la fuerza laboral discapacitada en ciencias de la comunicación y generar cursos para que las personas con discapacidad puedan ser más competentes y competitivas. Sólo así la integración y el acceso laboral mediante las nuevas tecnologías podrán ser realmente eficientes.

## CONCLUSIONES FINALES

En el presente trabajo, la investigación se centró en determinar la carencia de regulación legal que existe entorno al teletrabajo principalmente en nuestro país y a la enorme dificultad para su fiscalización, ya que a nivel de derecho comparado principalmente en Europa, existen una serie de convenios que regulan detalladamente ésta especial forma de relación laboral, mientras que en Latino América su desarrollo y evolución a sido mas lento, aun cuando ha existido una cierta voluntad por parte de nuestra región de reconocer y regular de mejor manera esta nueva manera de trabajar, es así como los países vecinos se han dado a la tarea de discutir y poner en el tapete la necesidad real de dotar a nuestra región de una regulación específica y particular del teletrabajo.

Si bien es cierto, nuestro país es pionero en reconocer al teletrabajo, no es menos cierto que su regulación legal es escasa, mas aun si consideramos que los proyectos de ley presentados en esta materia, duermen en el Congreso Nacional y difícilmente vean en un corto plazo la posibilidad de convertirse en Ley de la República, es por esta razón, que soy un poco pesimista a la hora de enfrentar este tema en nuestro país ya que a pesar de tener el teletrabajo casi una década desde que se reconoció en nuestra legislación, aún existe la necesidad de dotar a esta figura de una regulación especial acorde con sus características y peculiaridades propias ,que la diferencian sustancialmente del antiguo modelo fordista.

Hay que señalar además, la enorme dificultad que presenta el teletrabajo en relación a la fiscalización que debe tener la Inspección del Trabajo en cuanto al cumplimiento de las normas laborales, ya que no debemos olvidar que el trabajador presta sus servicios en un lugar distinto al de la empresa, la mayoría de las veces desde su propio hogar lo que hace muy difícil controlar situaciones como los accidentes del trabajo o bien que dicho lugar cuente con las condiciones mínimas de higiene y seguridad exigidas por nuestra legislación.

Por otro lado también, se dificulta enormemente ejercer adecuadamente el derecho a sindicalización y consecuentemente ejercer el derecho a la negociación colectiva, debido a que los trabajadores se encuentran en una situación de aislamiento y no tiene la fuerza suficiente de un sindicato tradicional, en que sus asociados por el hecho de trabajar en un mismo lugar, forjan lazos de unidad y amistad que no están presentes en los teletrabajadores.

Nuestro legislador, deben enfrentar este problema con alturas de miras para que de esta forma los derechos de los trabajadores no se vean vulnerados por no existir una acabada regulación al respecto. El teletrabajo es un concepto nuevo que tiene una enorme proyección en este país y que sin duda ha llegado para quedarse.

## BIBLIOGRAFÍA

- (1) Yuri Sabaj, Ricardo. “El teletrabajo. La nueva forma de Trabajo”. LexisNexis, Santiago, 2006.
  - (2) Ugarte Cataldo, Luis “El nuevo Derecho del trabajo”, Editorial LexisNexis, Santiago, 2007, p 186.
  - (3) Centro de Investigación y Documentación sobre los problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificación. Perspectiva Internacional del Teletrabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, 2001.
  - (4) Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, 2002
  - (5) Thibault Aranda, javier “ El Teletrabajo “
  - (6) Texto de proyecto de teletrabajo presentado por ejecutivo
  - (7) Texto de regulación de teletrabajo presentado por el senador Bianchi
  - (8) código del Trabajo
  - (9) Andrades González, Pamela: Teletrabajo informático: un acercamiento al concepto y su regulación jurídico laboral en Chile
  - (10) Ahumada Aguilera, Claudia Lorna, Teletrabajo una importante herramienta en el proceso de modernización del estado
  - (11) Ducci Mora, Sebastian, Teletrabajo, una metodología laboral en ascenso
  - (12) Gallardo Moya, R., El viejo y el nuevo trabajo a domicilio: de la maquina de hilar al ordenador, Ibídem, Madrid, 1998
  - (13) Dirección del Trabajo, 1999. *Trabajadores a control remoto. El trabajo a domicilio en Chile*. Cuadernos de Investigación, N°9, Departamento de Estudios, Santiago de Chile. Editorial Cono Sur, 2001.
  - (14) Oficina Internacional del Trabajo, 1995. *Trabajo a domicilio*, Informe V (1), Conferencia Internacional del Trabajo, 82ª Reunión, Ginebra.
-