



**ANPTUF**  
Asociación Nacional de  
Profesionales y Técnicos  
de Fonasa.

DOCUMENTO FINAL

# TELETRABAJO EN FONASA

Propuesta elaborada por la Asociación de Profesionales y Técnicos de Fonasa (ANPTUF)

Mayo 2019

## Contenido

PRESENTACIÓN .....	4
MARCO CONCEPTUAL .....	5
ANTECEDENTES GENERALES .....	8
a. Experiencias Internacionales de Teletrabajo .....	8
b. Experiencias Nacionales de Teletrabajo .....	10
c. Experiencia Nacional de Teletrabajo en el Sector Público: El caso INAPI .....	12
TELETRABAJO EN FONASA: PROPUESTA .....	16
a. Antecedentes en FONASA: Traslados Incentivados y Horario Flexible .....	16
b. Justificación de la propuesta .....	16
c. Beneficios de la implementación .....	18
d. Definición Teletrabajo y la modalidad sugerida a la institución .....	18
e. Factores a considerar para su implementación .....	19
f. Áreas y funciones definidas para el Teletrabajo .....	20
g. Criterios de selección y postulación .....	21
RECOMENDACIONES GENERALES .....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25

La Comisión de Teletrabajo que elaboró el presente documento estuvo compuesta por: Marcela Prieto (Abogada); Francisca Oyaneder (Enfermera); Claudio Pavez (Ingeniero Comercial); Marilyn Troncoso (Ingeniera en Ejecución Administradora Pública); Patricia Ruiz (Administradora Pública); Roxana Rodríguez (Tecnóloga Médica); Maria Soledad Muñoz (Ingeniera Comercial) y María Inés Araya (Socióloga).

## PRESENTACIÓN

El presente documento fue elaborado por la Comisión de Teletrabajo que se conformó en el mes de octubre del año 2018 y cuyo propósito es lograr la implementación de esta modalidad de trabajo en FONASA. Esto al alero de las necesidades actuales de los/as trabajadores de Fonasa, el futuro del trabajo y la importancia de retención de talentos, la valoración actual que se tiene de la conciliación laboral, familiar y personal, y los procesos de fortalecimiento y modernización que está llevando a cabo la institución. Como ANPTUF y en cumplimiento de nuestro rol de representar, promover el mejoramiento económico, condiciones de vida, de trabajo y dar a conocer a la autoridad materias de interés de nuestros/as asociados/as, asumimos el desarrollo de la presente propuesta, que ha sido analizada, discutida, consensuada y elaborada por la Comisión compuesta por dirigentes ANPTUF y la participación voluntaria de socias, quienes con autorización de sus jefaturas y no dejando sus responsabilidades profesionales de lado, asumieron este desafío de disponer sus competencias al servicio de este desafío y que permitirá a la Institución y a los/as trabajadores/as ser protagonistas de una idea vanguardista en el sector salud y en nuestra institución de excelencia.

Para lograr este documento, se estableció un plan de trabajo con reuniones periódicas, estudio de experiencias internacionales y nacionales que permitieron aprender e incorporar estos aprendizajes a nuestra propuesta. Se estudió en profundidad el caso INAPI y en este contexto también se llevaron a cabo reuniones con asociaciones de funcionarios de otras entidades públicas para conocer su opinión y tener una visión global de la temática.

***Este documento, plantea una propuesta concreta a la institución así como recomendaciones a considerar para realizar una acción piloto. Como ANPTUF y Comisión de Teletrabajo lo entregamos a la institución como un ejercicio colaborativo de mejorar juntos nuestros espacios laborales, velando siempre por el desarrollo y bienestar de nuestros funcionarios/as. Esperamos con ello contribuir de la mejor manera posible a un mejor Fonasa, para los usuarios/as y también para los funcionarios/as.***

## MARCO CONCEPTUAL

El origen del concepto teletrabajo está asociado a las investigaciones de Jack Nilles en la década del 70' quien, bajo la necesidad de optimizar el uso de recursos no renovables, indagó en el potencial de las herramientas informáticas para reducir los viajes de las personas hacia su lugar de trabajo. Sin embargo, en esa época, el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente avanzado para que el teletrabajo fuera una realidad masiva y, solo 20 años después, en los 90', su utilización se hizo más generalizada, partiendo en Estados Unidos y luego expandiéndose a Europa. El avance del teletrabajo durante estos últimos años está fuertemente vinculado al despliegue de nuevas tecnologías de comunicación y a la necesidad de las empresas por estructuras organizacionales más flexibles. Como señala Civit y March (2000), *“En este momento vemos aparecer una nueva manera de trabajar que por una parte tiene la cara amable de la libertad y de la flexibilidad y por la otra la de la aparición de nuevos trabajadores hasta ahora frenados por las fronteras o por la distancia”*<sup>1</sup>.

Desde esa fecha hasta hoy y como concepto el Teletrabajo tiene variadas definiciones, entre estas podemos destacar las siguientes:

- *“El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular”*. (Acuerdo marco europeo sobre teletrabajo, Bruselas, 16 de julio de 2002)<sup>2</sup>.
- *“El teletrabajo es el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora”*. (Tesauro OIT, 6ª edición, Ginebra, 2008)<sup>3</sup>.
- *“El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su*

---

1 Pág. 19 Civit, Cristina; March, Monserrat (2000). Implantación del Teletrabajo en la Empresa. Ed. Gestión 2000, Barcelona (España).

2 Pág. 11 - OIT (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. Documento electrónico link: [http://ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS\\_BAI\\_PUB\\_143/lang--es/index.htm](http://ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_BAI_PUB_143/lang--es/index.htm)

3 ídem

*horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa”<sup>4</sup>.*

- Teletrabajo según la OIT lo define como 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 nuevas tecnologías.

Para efectos de este documento la definición anteriormente señalada por la OIT nos parece la más adecuada, junto a la que señala Cristián Salazar que define el teletrabajo como *“...una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de este fuera de (su) espacio habitual (...), durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC’s para el contacto entre el trabajador y la (institución). Además, este puede ser realizado por cualquier persona, independiente de su género, edad y condición física”<sup>5</sup>.*

Tabla 1. Ventajas y desventajas potenciales del teletrabajo en distintos niveles.

Nivel	Ventajas potenciales	Desventajas potenciales
INDIVIDUAL	Flexibilidad	Aislamiento personal
	Reducción tiempo y costos en desplazamientos	Dificultad acceso a actualización profesional
	Independencia y autonomía	Estrés/ adicción al trabajo
	Elección lugar de residencia	Dificultad carrera profesional
	Aumento calidad de vida	Protección social complicada
ORGANIZACIONAL	Reducción costes infraestructuras	Cambio modo gestión
	Profesionales más cualificados	Control tiempo trabajo
	Disminución ausentismo laboral	Exige cambios organizativos
	Aumento satisfacción de la plantilla que opta por el teletrabajo	Confidencialidad y seguridad de los datos
	Aumento productividad	Posibles conflictos laborales

<sup>4</sup> Pág. 586 Emilio Llinás (1998). El Teletrabajo. Revista Iberoamericana de Informática y derecho. <https://dialnet.unirioja.es/>

<sup>5</sup> Pág. 7. -Centro de Sistema Públicos (2018). Serie Sistema Públicos N°16 Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación.

	Acceso al mercado globalizado	
	Imagen de innovación	
SOCIAL	Oportunidades laborales para grupos desfavorecidos: mujeres con cargas familiares, personas con discapacidad, población rural	Replanteamiento de gran parte de las pautas y modelos sociales, ámbitos de referencia y relaciones humanas
	Promoción zonas deprimidas, rurales o desindustrializadas	
	Disminución tráfico	
	Reducción contaminación	

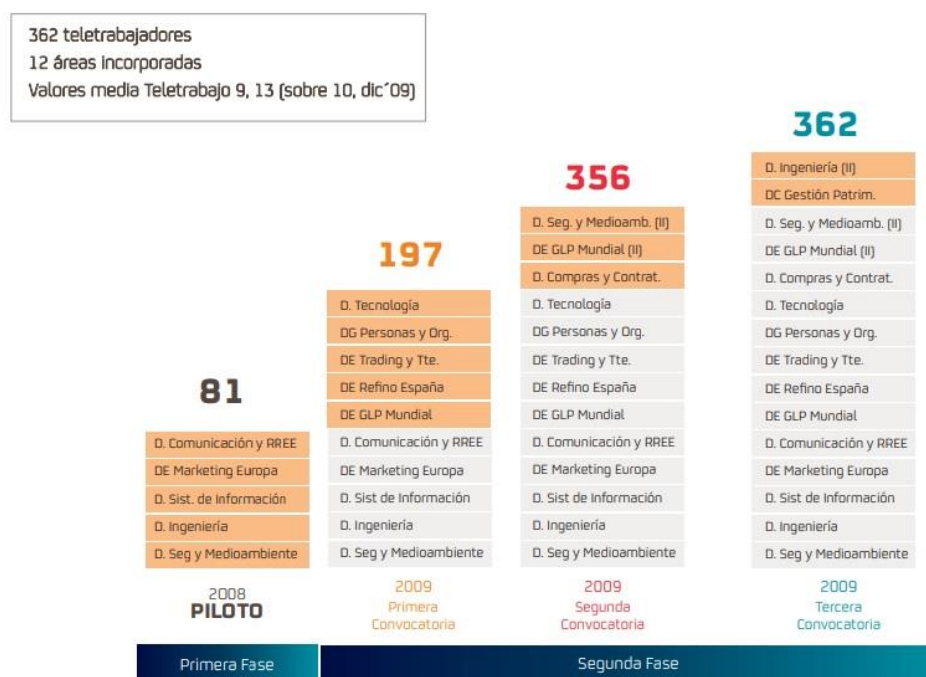
Fuente: Centro de Sistema Públicos (2018). Serie Sistema Públicos N°16 Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación.

## ANTECEDENTES GENERALES

### a. Experiencias Internacionales de Teletrabajo

Existen variadas experiencias internacionales respecto al teletrabajo, principalmente EE. UU y Europa llevan años con esta modalidad. En el caso de España, empresas como Microsoft desde el año 2003 implementó el teletrabajo. Otra empresa considerada pionera en España es REPSOL quienes el 2008 realizaron su piloto con 81 personas en áreas definidas (Ver tabla 2), y al 2011 ya contaban con más de 800 personas teletrabajando.

Tabla 2. Proceso de implantación del Teletrabajo en REPSOL en las distintas áreas entre 2008 y 2009 (España).



Fuente: El Libro blanco del Teletrabajo en REPSOL (2013).

A nivel latinoamericano países como Brasil, Colombia, Perú y Argentina han desarrollado iniciativas tendientes a incentivar el teletrabajo (Ver tabla 3). En el caso de Argentina, en el 2003 creó una comisión de Teletrabajo heterogénea y tripartita, impulsando cláusulas de teletrabajo en los convenios colectivos entre otros, esta comisión junto a la OIT en el 2010 elaboraron el Manual de buenas prácticas en teletrabajo, lo que en las políticas públicas



ciertamente potenciaría el trabajo en personas con discapacidad, promoción del trabajo juvenil y la igualdad de género. En este Manual se especifica que los representantes participen desde el inicio, que existe la necesidad de las Tecnologías de la Información y la comunicación, que el teletrabajo debe ser voluntario, reversible, con cierta periodicidad, con criterios claros de selección que determinen características y condiciones de aptitud individual, psíquica y social especial que le permita al teletrabajador/a ejercer esa función con cierta autonomía, además de la valoración y/o certificación de competencias vinculadas al desempeño del mismo. También indica ciertas condiciones, que deben reflejarse en el convenio individual sobre el tema, como son Disponibilidad de espacio (en el domicilio); medios materiales y equipamiento; protección de datos y uso de internet; prevención, seguridad y salud, por ultimo capacitación continua en temas básicos como políticas, normas, derechos y obligaciones, funciones, dependencia jerárquica, capacitación y oportunidades de desarrollo profesional, etc. lo que se debería complementar con visitas al domicilio, con notificación y consentimiento previo, además de reuniones y encuentros periódicos del equipo de trabajo, actividades lúdicas y de esparcimiento para potenciar el trabajo colaborativo. Todo lo anterior se acompaña de evaluaciones de desempeño iguales a los no teletrabajadores y seguimientos con indicadores de gestión claros y medibles. En el ámbito de los gastos habla de un monto adicional al sueldo derivado del gasto de implementación y mantención por ejemplo del pago de internet.

Tabla 3. Portales de Teletrabajo en mercados seleccionados de América Latina.

País	Portal	Organismo
Argentina	<a href="https://www.argentina.gob.ar/trabajo/virtual">https://www.argentina.gob.ar/trabajo/virtual</a>	Ministerio de Trabajo
Brasil	<a href="http://www.sobratt.org.br/">http://www.sobratt.org.br/</a>	SOBRATT
Colombia	<a href="http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html">http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html</a>	MinTIC y Ministerio de Trabajo
Perú	<a href="http://teletrabajo.gob.pe/">http://teletrabajo.gob.pe/</a>	Ministerio de Trabajo

Fuente: - 5G Américas (2017). Teletrabajo en América Latina. Serie de Estudios TIC para el desarrollo.

Cabe destacar dentro de las experiencias internacionales en el ámbito público, la que ha desarrollado EE.UU., en donde un 36% de servidores públicos declara teletrabajar total o parcialmente según encuesta realizada el 2017 (*Federal Employee Viewpoint Survey*). En este contexto existe la Oficina de Administración de Personal de los Estados Unidos que cuenta con un sitio oficial del programa de teletrabajo del Gobierno Federal

(<https://www.telework.gov/>). Otra iniciativa pública destacable es lo que ha desarrollado Australia cuya política partió el 2013 a través de un piloto desarrollado en siete agencias estatales y que de acuerdo al reporte de servicios del Estado (2016-2017), un 19% declara trabajar fuera de la oficina, y un 47% utiliza modalidades de flexibilidad tales como trabajar a tiempo parcial o contar con horario flexible.

#### b. Experiencias Nacionales de Teletrabajo

En nuestro país los primeros antecedentes del teletrabajo se encuentran en el trabajo a domicilio, el cual tradicionalmente se ha considerado como una forma de trabajo dependiente puesto que *“el trabajo a domicilio no trabaja para sí, sino para otros cumpliendo las directrices e instrucciones del dador del trabajo”*<sup>6</sup>. Sin embargo, esta situación sufrió cambios ya que, durante la década de los 80`, el trabajo a domicilio era considerado como una labor independiente, mediante la Ley N° 18.018 del año 1981, se incorporó un nuevo inciso al art. 8º que disponía *“Tampoco dan origen a un contrato de trabajo los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegidas por ellas, sin vigilancia, ni dirección de quien los contrata”*, quedando, de este modo, los trabajadores a domicilio excluidos de la aplicación de la normativa laboral.

Luego en 1993, esta situación fue revertida, al modificarse la norma citada por la Ley N° 19.250 que estableció que el trabajo a domicilio vuelve a incorporarse a la protección del Código del Trabajo, aunque de manera limitada.

El reconocimiento expreso y específico del teletrabajo en la legislación nacional se produjo el 2001, mediante la dictación de la Ley N° 19.759, consciente de las transformaciones del mercado de trabajo, de la estructura del empleo y de su organización, estimó formulas contractuales de incorporar a la legislación diversas fórmulas contractuales de promoción al trabajo, es decir, se buscó regular el teletrabajo, entendiéndose como tal, aquel que se desarrolla por trabajadores contratados para prestar sus servicios fuera del lugar de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios tecnológicos, como informáticos o de telecomunicaciones.

---

<sup>6</sup> Código del Trabajo 1931 y el Decreto Ley N° 2.200 del año 1978.

De este modo, dicha ley en su art. 22 reconoce la figura del teletrabajo, no obstante, existen vacíos legales debido que el Código del Trabajo no recoge ampliamente esta modalidad de trabajo, debido que dejó fuera de regulación aspectos como especificación de los tipos de contratos, cantidad de horas de trabajo, prevención de riesgo y accidentes laborales, inclusive los delitos informáticos, dejando en vulnerabilidad los derechos de los trabajadores, y a las empresas sin un marco de acción clara.

En agosto del 2018, el Gobierno dentro de sus prioridades legislativas presenta al congreso el proyecto de ley que regula el teletrabajo a distancia, actualizando la terminología de la norma contenida en el Código del Trabajo, desarrolla las regulaciones del trabajo a distancia y los contenidos obligatorios de los contratos, define las medidas de seguridad e higiene, y determina la entrada en vigencia de la Ley, es decir, toma los vacíos legales que existía y los regula para promover el teletrabajo, como modalidad de trabajo y recoger las demandas de la ciudadanía, en contribuir a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En el ámbito privado existen iniciativas principalmente referidas a los sectores financieros, comercial y de telecomunicaciones. Entre las empresas que lo han implementado se encuentra Nestlé Chile, IBM y Kingston Chile<sup>7</sup>.

En el ámbito público en el año 2016, El Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (INAPI) a través de la Ley N° 20.971, logró como primera institución pública innovar en materia de empleo público en Chile, eximiendo del control horario de jornada laboral al 10% de su dotación de personal.

Las pretensiones de los trabajadores Chilenos según encuesta de 2017<sup>8</sup>, la posibilidad de trabajar a distancia y disponer de mayor autonomía temporal, es una pretensión de una proporción significativa de los trabajadores de nuestro país. El 39% de los encuestados declaró que dejaría su actual trabajo para buscar otro que le permita una mayor conciliación entre el trabajo y su vida personal; y 46% dejaría su trabajo actual para tener un jefe que le permita trabajar por metas sin horario fijo; 45% dejaría su actual trabajo si tuviera

---

<sup>7</sup> Pág. 23. DIPRES (2018). Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Informe de resultados.

<sup>8</sup> Citrix (2017) presentó en Chile su estudio “El trabajador Digital: qué busca y cómo trabaja”.

acceso a trabajar de manera remota; y 49% de los encuestados estaría dispuesto a cambiar de trabajo incluso si otro lugar le pagase menos (hasta 5%), pero le permitiese trabajar a distancia. Recientemente (2019), en la Encuesta Cadem el 76% de los trabajadores declara que estaría dispuesto a trabajar desde su casa.

c. [Experiencia Nacional de Teletrabajo en el Sector Público: El caso INAPI](#)

En Chile, teletrabajar en el sector público es una iniciativa reciente. Se han reportado algunas experiencias a la DIPRES que se acercan al teletrabajo en su lógica de flexibilidad laboral, pero que, en rigor, se ajustan a otro tipo de políticas. El primer avance hacia la formalización del teletrabajo en el Estado para funcionarios y funcionarias regidos por el estatuto administrativo para el sector público es el piloto impulsado en el INAPI (Instituto Nacional de Propiedad Industrial dependiente del Ministerio de Economía). Este programa fue aprobado mediante la Ley N° 20.971 de reajuste del sector público del año 2016. Recientemente otras instituciones públicas como la Contraloría General de la República están dando inicio a ésta nueva modalidad<sup>9</sup>.

El 16 de abril de este año, el Ministerio del Trabajo anunció la creación del “día del Teletrabajo”, dando así una señal clara del interés del gobierno por instaurar esta modalidad como una realidad en Chile. En concreto los Ministerios del Trabajo y de Transportes y Telecomunicaciones anunciaron como una de las medidas para que se pueda implementar a nivel país esta modalidad de trabajo, la incorporación de la fibra óptica nacional, que permitirá conectar a todas las comunas del país.

Volviendo al INAPI, quienes participan del piloto suscriben convenios de aceptación y desempeño creados para su implementación, bajo el mandato del Art. 43 de Ley de Reajuste. Por su parte, el Director(a) Nacional del INAPI puede poner término al convenio de teletrabajo argumentando la búsqueda de un mejor servicio, previo informe del jefe directo del teletrabajador/a. En dichos convenios se establece que el funcionario o funcionaria debe cumplir con todas sus obligaciones funcionarias, salvo el registro de sus ingresos y salidas, y aquellas responsabilidades incompatibles con su nueva condición.

---

<sup>9</sup> [https://www.contraloria.cl/web/cgr/detalle-noticia/-/asset\\_publisher/cSCBr158rmW5/content/cgr-  
implementara-modalidad-de-teletrabajo-durante-2019-hasta-100-funcionarios-seran-eximidos-del-  
control-horario-tras-la-promulgacion-de-la-ley-n-21-1?inheritRedirect=false](https://www.contraloria.cl/web/cgr/detalle-noticia/-/asset_publisher/cSCBr158rmW5/content/cgr-implementara-modalidad-de-teletrabajo-durante-2019-hasta-100-funcionarios-seran-eximidos-del-control-horario-tras-la-promulgacion-de-la-ley-n-21-1?inheritRedirect=false)

Sin embargo, se señala también que el teletrabajador/a debe estar disponible entre 9:00 y 18:00 horas y que, mientras se encuentre desempeñando sus funciones bajo esta modalidad laboral, no tiene derecho a horas extraordinarias pero si a horas compensatorias. Éste convenio de aceptación está vigente a la fecha y homologa a un contrato de trabajo.

Las condiciones establecidas para la incorporación de las áreas/funciones como parte del teletrabajo en el caso de INAPI fueron las siguientes:

- Que por la naturaleza de las funciones no se requiera la presencia del funcionario o funcionaria en las dependencias del INAPI.
- Funciones con baja dependencia de comunicación con jefatura y entre pares. Que las funciones a realizar sean más bien individuales.
- Trabajos de carácter autónomo y que, en general, requieran un alto grado de especialización y concentración.
- Que existan sistemas de información (TICs) que permitan contar con datos de desempeño históricos y objetivos, además de disponer de información periódica de seguimiento de desempeño. Que la función sea medible. En FONASA existe el compromiso de desempeño, lo que permite evaluar y medir cumplimiento de metas individuales.

Se exceptuaron de la participación del piloto de teletrabajo a aquellos funcionarios y funcionarias pertenecientes a la planta directiva o que desempeñen funciones de jefatura, así como aquellos que, por la naturaleza propia de la función, no son susceptibles de acogerse a dicha modalidad como por ejemplo, la atención directa de público.

La modalidad implementada fue de 4 días en el hogar y un día en la organización de la institución. Además se realizaron jornadas de capacitación en cada uno de los temas que serían evaluados en el proceso de selección.

El proceso de selección constó de:

1. Comunicar a las jefaturas directas quiénes de sus trabajadores tenían la voluntad de teletrabajar.
2. La recepción de pautas de autoevaluación de condiciones de higiene y seguridad.
3. La aplicación de una prueba de conocimientos online desarrollada internamente por las áreas incumbentes, con el objetivo de lograr que

los o las postulantes se apropiaran eficazmente de las condiciones requeridas para el teletrabajo, es decir: (1) derechos y deberes de los funcionarios/as teletrabajadores, (2) aspectos requeridos en materia de higiene y seguridad, y de los procedimientos en caso de accidentes y, finalmente, (3) seguridad de la información.

4. La aplicación de una prueba de habilidades TIC (presencial) destinada a evaluar las capacidades individuales de los postulantes para desenvolverse autónomamente en caso de presentar dificultades con el funcionamiento de equipos, programas y herramientas computacionales.
5. La acreditación conforme de la disponibilidad de planes de internet contratados, con el fin de dar cumplimiento al requisito de verificación de la conexión a Internet, estipulada como exigencia para suscribir los Convenios de Aceptación y Desempeño.

La primera selección fue el puntaje obtenido en las evaluaciones, la segunda selección aplicada fue el criterio de la aleatoriedad y asignación directa. Se le pidió además a los Teletrabajadores firmar un convenio de aumento de productividad.

Las claves para una adecuada implementación del teletrabajo en el INAPI fueron:

- Una clara distinción de las áreas/funciones susceptibles de ser incorporadas a esta modalidad.
- Que el INAPI contara con sus procesos digitalizados desde el año 2012, lo que posibilitó la generación de métricas cuantitativas de fácil monitoreo.
- El compromiso institucional y de las máximas autoridades del INAPI con el teletrabajo el que se manifestó, por ejemplo, en la presencia del director en las reuniones iniciales con teletrabajadores.

El año 2018, el Centro de Sistema Público de la Universidad de Chile publicó un estudio referido a los efectos del teletrabajo en INAPI, destacándose dentro de los principales efectos los siguientes:

Tabla 4. Resumen de efectos principales del teletrabajo sobre las variables de calidad de vida, conciliación del trabajo, vida personal y familiar, y productividad en INAPI.

Variable	Hallazgos principales
Calidad de vida laboral	La calidad de vida laboral de quienes participaron en el piloto se mantuvo relativamente constante, aunque esta tuvo un leve aumento en el tiempo. No obstante, el teletrabajo generó algunos efectos importantes más específicos, como una mayor percepción de eficiencia y una mejor experiencia laboral por parte de los teletrabajadores. Por otro lado, en algunas áreas se percibió un aumento de carga laboral producto del teletrabajo y mayores costos de coordinación, especialmente al inicio de la implementación del programa.
Conciliación entre trabajo, vida personal y familiar	El teletrabajo, en general, mejoró la conciliación entre trabajo, vida personal y familiar. Quienes participan en el piloto reportaron, entre otros efectos, tener más tiempo, flexibilidad y autonomía para cumplir con las responsabilidades familiares y domésticas, un aumento en su calidad de relaciones familiares y sociales, y una reducción del estrés asociado a tiempos de traslado. Al respecto, la capacidad de los trabajadores para separar ámbitos laborales y familiares resultó ser crucial.
Productividad	Entre enero de 2016 y marzo de 2018, la productividad aumentó en cuatro de las siete áreas del INAPI en las que se implementó el piloto de teletrabajo. Esto no deja de ser interesante dado el shock organizacional que significa la implementación de una política laboral como esta. Por otro lado, después de un análisis estadístico con la técnica de diferencia-en-diferencias, se obtuvieron efectos mixtos-tanto positivos como negativos-del teletrabajo sobre la productividad. Aunque estos fueron estadísticamente significativos, dado el reducido tamaño muestral la evidencia, no es concluyente en relación con el impacto del teletrabajo en la productividad.

Fuente: Centro de Sistema Públicos (2018). Serie Sistema Públicos N°16 Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación.

## TELETRABAJO EN FONASA: PROPUESTA

### a. Antecedentes en FONASA: Traslados Incentivados y Horario Flexible.

En nuestra institución de han desarrollado iniciativas en años anteriores, en línea con el teletrabajo y con la concepción de conciliar la vida laboral, familiar y personal, entre estas se destacan los traslados incentivados y la flexibilidad horaria. En el caso de los traslado incentivados este programa se lleva a cabo el año 2001 a partir del proceso de rediseño de procesos y funciones de la Institución iniciado en ese período, y que buscaba colocar la estructura organizacional en el marco de los desafíos emprendidos por el Sector Salud con la discusión de la Reforma de la Salud y de las propias definiciones de FONASA de esos años. En este marco se genera un programa de traslados voluntarios de los funcionarios/as desde el nivel central a las direcciones zonales. En este programa participaron un total 36 funcionarios/as, correspondiendo 15 al Nivel Central y 21 a la Dirección Regional Metropolitana. De éstos, 28 quedaron seleccionados, los que finalmente fueron trasladados. Respecto al horario flexible este comenzó a fines del 2014 principios del 2015 y se mantiene hasta el día de hoy. Esta iniciativa se implementó a nivel nacional como una forma de responder a la necesidad de conciliar trabajo y vida familiar de los funcionarios/as dado el tiempo de desplazamiento entre el trabajo y el hogar. Con esta iniciativa disminuyeron los atrasos, pago de horas extraordinarias y estrés laboral producto del agobio que producía el atraso, lo que conllevaba descuentos e incluso malas calificaciones. A nivel de sucursales también se buscó equiparar esta medida con la reducción del horario de atención al público, lo que fue muy bien recibido por los ejecutivos/as.

Asumiendo estas dos iniciativas como un ejercicio previo y considerando su positiva evaluación, a continuación damos paso a la propuesta desarrollada por la Comisión.

### b. Justificación de la propuesta

El mundo del trabajo ha evolucionado en las últimas décadas, no solo por el ingreso de nuevas tecnologías, sino que también porque la sociedad y la mentalidad de la sociedad chilena ha cambiado. Hoy en día nuestros intereses son distintos, valoramos más la conciliación entre vida laboral, personal y



familiar, nos preocupamos más del medio ambiente, la sustentabilidad, valoramos y aprovechamos el tiempo de ocio; ha aumentado la considerablemente la expectativa de vida y como sociedad tenemos el desafío de mejorar la calidad de ésta en los trabajadores/as.

De esta manera, el Gobierno ha tomado el desafío de adecuarse a esta nueva realidad, acogiendo la demanda de los trabajadores chilenos, que anhelan mayor libertad y adaptabilidad para trabajar, que les permita máxima realización personal, profesional y el goce de la familia. Todo esto a partir del uso de los avances tecnológicos y nuevas formas de comunicación como herramientas de inclusión laboral, para ello se encuentra en el Congreso el proyecto de ley que impulsa y regula esta nueva modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

FONASA puede contribuir en las políticas públicas de Gobierno y de la Cartera de Trabajo, en materia del “Teletrabajo”, implementando ésta modalidad dentro de la institución, siendo un ejemplo como institución pública. (El sistema privado ya lo tiene implementado esto hace tiempo)

El Fondo Nacional de Salud ha declarado como política institucional dar mayor relevancia a las 1.206 personas que trabajan en la organización, señalando en su misión “Ofrecemos las condiciones para que los funcionarios de la institución desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana”.

Asimismo, Fonasa dispone de avances tecnológicos y Modernización necesaria para la implementación del “trabajo a distancia”, y que permitiría un desarrollo integral de los trabajadores/as de Fonasa. ¿Por qué no aprovechar todas estas nuevas tecnologías, modernización y medios de comunicación para avanzar en favor de la calidad de vida y felicidad de nuestros trabajadores?, considerando que el teletrabajo contribuye al mejoramiento de la calidad de vida y de la conciliación de vida laboral y familiar de los(as) teletrabajadores/as.

Finalmente, considerar que el “Trabajo a distancia”, contribuye a la inclusión en el mercado laboral a ciudadanos según su circunstancia (Ley Inclusión N° 21.015, 2017), corresponsabilidad parental y empleo sustentable, lo que se traduce según estudios, en el aumento o a lo menos la mantención de la producción, pero con una mayor satisfacción del trabajador/a.

### c. Beneficios de la implementación

- Contribuir como institución pública a la política de Gobierno en materia de impulsar el teletrabajo en Chile, y emerger como una de las instituciones Innovadoras en materia de empleo público y como atractivo laboral.
- Aumento o mantención de la Productividad, considerando que ambientes libres de distractores son más productivos.
- Reducción de ausentismo laboral
- Mayor satisfacción de los funcionarios/as con su lugar de trabajo, lo que conlleva a Retención Laboral de los trabajadores/as
- Mejorar la calidad de vida y conciliación laboral y familiar de las personas, permite a los trabajadores y trabajadoras disminuir niveles de estrés, más horas de sueño, y menos tiempo en desplazamientos, mayor tiempo de actividades personales o familiares.
- Reducción en gastos de traslados. Aumentar el nivel de autonomía del trabajador/a, como por ej. habilidades de Autogestión.
- Reducción de costos en infraestructura y costos variables para la Institución, (pago horas extraordinarias, costos de arriendo en oficina, servicios, otros).
- Posibilidad de incorporar a trabajadores /as con movilidad reducida. Mayor inclusión laboral en el seguro público.
- A nivel social y medio ambiental estaríamos contribuyendo a disminuir los índices de contaminación y congestión de la ciudad.
- Contribuiría a mejorar el Engagement al ser presentado como un beneficio para los trabajadores/as.

### d. Definición Teletrabajo y la modalidad sugerida a la institución

Para poder implementar esta modalidad de trabajo en la institución es fundamental clarificar en cada División las funciones que son teletrabajables, ej. Funciones que requieran alta concentración y especialización de quienes las realizan, que no requieran de la presencia en la institución, que sean autónomas y finalmente que tengan soporte de las TICs En base a eso y teniendo claro cuáles son las funciones y en qué áreas están concentradas, se pueden definir los funcionarios/as que podrían postular a esta modalidad, implementando el mismo mecanismo de selección que desarrolló el INAPI<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Ver página 11.

El teletrabajo se puede desarrollar a tiempo completo o parcial (día/s remoto/s y día/presencial/es), dependiendo de las necesidades de la institución. Como Comisión proponemos que al menos dos (2) días sean presenciales, para permitir la bajada de información e instrucciones a los teletrabajadores/as y además mantener el vínculo con el resto de los/as compañeros/as.

El Teletrabajo debe tener un enfoque:

- Inclusivo para todos los trabajadores/ras que cumplan con los requisitos de áreas que se puedan teletrabajar.
- Que considere dentro de los factores (*favorecedores*) de selección con enfoque de género, de personas con discapacidad y de adultos mayores.
- Que los teletrabajadores/as tengan los mismos derechos y deberes que los otros trabajadores/as.
- Voluntario y concursable.

Si bien, se ha señalado que el Teletrabajo es posible de realizar *por cualquier persona, independiente de su género, edad y condición física*, la Comisión de trabajo considera que esta modalidad pudiera fomentar e incentivar la inclusión de personas con discapacidad, considerando la entrada en vigencia de la Ley N° 21.015 del Ministerio del Trabajo, que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad y que obliga a contar con un 1% de la dotación bajo esa condición.

#### e. Factores a considerar para su implementación

Considerando la experiencia de INAPI, institución pionera en materia de Teletrabajo en Chile y como única entidad pública que ha institucionalizado dicha modalidad de trabajo, además de considerar las mesas de trabajo que Fonasa ha implementado para trabajar en las medidas establecidas por el Servicio Civil, se han levantado los siguientes factores que debemos considerar como institución al momento de implementar el teletrabajo como innovación:

- Compromiso Institucional con el teletrabajo.
- Diseñar e incorporar en la glosa presupuestaria (subtítulos 21 y 22) el teletrabajo, y establecer alianzas y conversaciones con la Contraloría General de la República, Dipres y Minsal para el respaldo a la modificación de las normativas afectadas, que eximirán del control de horario de la jornada de trabajo a un porcentaje de la dotación del personal de Fonasa.
- Identificación precisa de las funciones teletrabajables.

- Automatizar procesos y digitalización de insumos
- Adecuada infraestructura computacional y soporte TIC, como la entrega de materiales tecnológicos e insumos necesarios para realizar la función bajo esta nueva modalidad (computadores, conectividad, otros).
- Definición de los indicadores de gestión, evaluación e identificación información histórica de gestión de las funciones que se teletrabajarán y definición de pauta de evaluación de aspectos psicológicos respecto a la conciliación vida familiar versus teletrabajo y un seguimiento de la persona teletrabajadora.
- Criterios de selección que equilibren condiciones habilitantes con acceso al teletrabajo.
- Información completa a los postulantes referente a modalidad del teletrabajo.
- Capacitación en aspectos como separación de espacios, disciplina, autonomía laboral, Habilidades TIC's y seguimiento.

#### f. Áreas y funciones definidas para el Teletrabajo

Uno de los factores claves para poder impulsar la nueva modalidad de trabajo, es realizar un levantamiento en Fonasa de las áreas y perfiles compatibles con el teletrabajo, y para ello se debe considerar los siguientes criterios:

- Que la naturaleza de las funciones desempeñadas no requiera de la presencia del trabajador o trabajadora en las dependencias del Fonasa.
- Que las labores desarrolladas requieran en general de autonomía, concentración y especialización (protocolizada).
- Determinar territorio geográfico perfectible de instaurar esta nueva forma de ejercer la función, tomando realidad locales en Regiones. (CONNECTIVIDAD)
- Que se elaboren registros con los datos de desempeño de funcionarios teletrabajadores. (medible y trazable; KPI).
- Que la integración de teletrabajadores/as sea paulatina en el tiempo, determinándose un primer grupo como proyecto, para determinar los riesgos y sus mejoras.

De acuerdo a lo anterior, se debe tener presente que los cargos de jefaturas, cargos donde no hay métricas de evaluación de la función y funciones que por su naturaleza no son susceptibles de acogerse a esta modalidad de trabajo

(atención de público), se exceptuarán de esta modalidad de trabajo. Asimismo, se sugiere comenzar con un piloto en que actualmente Fonasa podría teletrabajar, a modo de ejemplo funciones referidas a la fiscalización de prestadores, ley de urgencia, solicitudes ciudadanas, entre otras.

g. **Criterios de selección y postulación**

El proceso de postulación deberá considerar aspectos como, diseño y protocolización de un compromiso firmado por cada funcionario/a para adscribirse voluntariamente al sistema y manifestar la disponibilidad de cobertura de conexión Internet banda ancha en su hogar. Asimismo, se sugiere la rendición de prueba de conocimiento relativa al cargo y la institución, al dominio de tecnologías de información y de la modalidad de teletrabajo.

Para la selección de teletrabajadores/as se sugieren los siguientes criterios:

- Desempeño funcionario. Establecer definiciones.
- Conocimiento del cargo y la institución. Este criterio se establece con el objetivo de acreditar el conocimiento acabado de la función que cumplirá en teletrabajo, con el fin de asegurar un mayor grado de autonomía.
- Conocimiento TIC. Este criterio se establece para fijar un marco mínimo de competencias en estas materias.
- Conocimiento de la modalidad de teletrabajo. Este criterio se definió con el propósito de asegurar conocimiento de derechos y deberes regulados en el “Convenio de Aceptación y Desempeño” que suscribió cada teletrabajador/a, y asegurar actuaciones adecuadas referidas al marco legal, en caso de accidentes laborales.
- Adecuación del lugar de prestación de servicios. Para ello se deben cumplir con 2 condiciones particulares. Por un lado, el cumplimiento de condiciones de higiene y seguridad, que busca velar por la disponibilidad de condiciones similares a las que dispone Fonasa en sus instalaciones; y la acreditación de disponibilidad de cobertura de internet en la zona donde se desarrollara el teletrabajo. En ausencia de estas condiciones no se suscribe los convenios de desempeño.
- Condición de Inclusión: Trabajadores o trabajadoras con algún tipo de discapacidad, adulto mayor, etc.

## RECOMENDACIONES GENERALES

Considerando la exitosa experiencia de INAPI, las experiencias internacionales, las iniciativas de Fonasa de años anteriores, el convenio y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es importante que Fonasa considere las siguientes recomendaciones para la implementación de esta modalidad de trabajo, que es el teletrabajo:

1. **Compromiso Institucional con el teletrabajo:** Es importante que la autoridad de la institución tenga el compromiso de implementar esta modalidad de trabajo, con el fin de proponer una comisión institucional que elabore la propuesta presupuestaria para el 2020, como también brindar los recursos y apoyos necesarios para la implementación del teletrabajo. La institución debe generar confianza en los trabajadores/as, demostrando que el proyecto es importante para la institución. Esto debido a que, la decisión de teletrabajar afecta significativamente la vida del trabajador/a, es relevante brindar las garantías del compromiso institucional con el proyecto y su proyección.
2. **Adecuada Infraestructura computacional y soporte TIC:** Siendo las TIC's esenciales en esta modalidad de trabajo, es fundamental que la infraestructura computacional tenga la capacidad necesaria para desarrollar el trabajo diario. Por otro lado, el soporte del área de TIC de la institución es fundamental, particular los primeros meses en la cual la orientación hacia los teletrabajadores/as respecto a los imprevistos pueda responder adecuadamente. Asimismo, es importante el resguardo de la información de datos sensibles, mediante una red segura para manejo de datos sensibles de información.
3. **Identificación precisa de las funciones teletrabajables:** Identificar funciones que por su naturaleza puedan ser realizadas a distancia sin supervisión directa, el teletrabajo es una modalidad que debe ser definida a nivel de funciones más que de cargos. Asimismo, debe haber una definición clara del número de personas que por funciones se van a teletrabajar, para posteriormente dar paso a la definición de las postulaciones y selección.

Es importante tener presente, que Fonasa tiene Direcciones Zonales, por ende, por la concentración de trabajadores/as se sugiere en primera instancia implementar el piloto en la Región Metropolitana, para luego incluir en una segunda etapa a una (s) Dirección Zonal (es).

4. Definición de las métricas de evaluación e identificación de información histórica: Para evaluar los efectos del teletrabajo es esencial que las funciones definidas cuenten con información histórica como con claros indicadores de productividad, que permitan su monitoreo permanente. Para esto, pueden utilizarse datos administrativos, encuestas, técnicas de levantamiento de información cualitativa, otros.
5. Digitalización de procesos: Desarrollar un adecuado levantamiento de los procesos digitalizados con los cuales cuenta la institución, y revisar si son compatibles con las funciones teletrabajables.
6. Criterios de Selección del teletrabajador/a: Los criterios deben estar claros y deben ser transparentados a toda la institución, con el fin de generar confianza en el proyecto, como ya señalado en el punto Criterios de selección y postulación. Se sugiere tener presente:
  - Un conocimiento del cargo e institución
  - Una evaluación previa de autonomía laboral
  - Gestión del tiempo y el trabajo
  - Personas con discapacidad
7. Información debe ser completa: Es importante de quienes postulen al teletrabajo tengan un conocimiento acabado respecto a las condiciones para desempeñarse en esta modalidad de trabajo no presencial, como también de los desafíos que implica. En este sentido, es importante destacar las habilidades y condiciones necesarias para separar espacio y una cómoda experiencia en su entorno, brindar información acabada del teletrabajo con el fin de promover expectativas realistas de esta modalidad.
8. Capacitaciones: Es fundamental que la institución desarrolle y fortalezca las habilidades individuales necesarias para una adecuada implementación del teletrabajo, las cuales deberían abarcar.

- Autonomía laboral: Las capacitaciones deben ir dirigidas a brindar herramientas de autonomía y disciplina, que permita generar metas realistas y eficaces a corto y mediano plazo, al tiempo que se deben entregar las herramientas necesarias para generar rutina laboral en el hogar.
- Separación de espacios: Potenciar las habilidades de los trabajadores para evitar que se vean sobre demandados de trabajo doméstico, debido que la gran responsabilidad del teletrabajador/a es separar el espacio doméstico y laboral. En esta tarea resulta más complejo para las mujeres, el separar ambos espacios. Acá la capacitación y seguimiento por parte del área de gestión de las personas es fundamental, con el fin que permita detectar aquellos teletrabajadores/as que se ven sobrepasados en este ámbito, o simplemente en la práctica no fueron capaces de separar dichos ámbitos.
- Habilidades TIC`s: Dada la centralidad de las habilidades informáticas en esta modalidad de trabajo, es importante que los teletrabajadores/as tengan un adecuado dominio de su equipo computacional, herramientas digitales, como todos los canales virtuales de comunicación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe (2017). Primer informe Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe. Documento electrónico link: <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- BID (2018). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe ¿Una gran oportunidad para la región? Documento electrónico link: <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-una-gran-oportunidad-para-la-region-version>
- CADEM (2018). Estudio de Opinión Pública: Teletrabajo. Documento electrónico link: <https://www.cadem.cl/wp-content/uploads/2018/11/Teletrabajo-1-nov-2018.pdf>
- CADEM (2019). Encuesta Plaza Pública Estudio N°278 (segunda semana de mayo). Documento electrónico link: <https://www.cadem.cl/wp-content/uploads/2019/05/Track-PP-278-Mayo-S2-VF.pdf>
- Cal, Luigi (2013). Experiencias de teletrabajo en Europa y el punto de vista de los actores.
- Centro de Sistema Públicos (2018). Serie Sistema Públicos N°16 Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación.
- Civit, Cristina; March, Monserrat (2000). Implantación del Teletrabajo en la Empresa. Ed. Gestión 2000, Barcelona (España).
- CGR (2019). “CGR implementará modalidad de teletrabajo durante 2019” Noticia en línea: [https://www.contraloria.cl/web/cgr/detalle-noticia/-/asset\\_publisher/cSCBr158rmW5/content/cgr-implementara-modalidad-de-teletrabajo-durante-2019-hasta-100-funcionarios-seran-eximidos-del-control-horario-tras-la-promulgacion-de-la-ley-n-21-1?inheritRedirect=false](https://www.contraloria.cl/web/cgr/detalle-noticia/-/asset_publisher/cSCBr158rmW5/content/cgr-implementara-modalidad-de-teletrabajo-durante-2019-hasta-100-funcionarios-seran-eximidos-del-control-horario-tras-la-promulgacion-de-la-ley-n-21-1?inheritRedirect=false)
- Dirección del Trabajo (2011). Informe de Actualidad laboral N°1 Una mirada a la figura del teletrabajo.
- DIPRES (2018). Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Informe de Resultados.
- Quintanilla Navarro, Raquel (2017). El Teletrabajo: De la dispersión normativa presente a la necesaria regulación normativa europea y estatal futura. Universidad Rey Juan Carlos, Madrid (España).
- 5G Américas (2017). Teletrabajo en América Latina. Serie de Estudios TIC para el desarrollo.
- OIT (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. Documento electrónico link: [http://ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS\\_BAI\\_PUB\\_143/lang-es/index.htm](http://ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_BAI_PUB_143/lang-es/index.htm)
- Linás, Emilio (1998). El Teletrabajo. Revista Iberoamericana de Informática y derecho. <https://dialnet.unirioja.es/>

**ANEXO: Convenio de Desempeño Teletrabajadores INAPI**

**CONVENIO DE ACEPTACIÓN Y DESEMPEÑO DE TELETRABAJO  
ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, INAPI**

Y

**NOMBRE TT**

En Santiago de Chile, con fecha 31 de julio de 2018, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**, en adelante INAPI, órgano público descentralizado, con personalidad jurídica propia creado por la Ley N° 20.254, RUT N° 65.999.669-3, en adelante INAPI, representado por su Director Nacional, don xxxxxxxx, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 194, comuna y ciudad de Santiago, por una parte; y, por la otra, xxxxxx, RUN xxxxxxxx, domiciliado(a) en xxxxxxxx, funcionario(a) de la planta xxxxxx, Grado xxxxxx E.F., en adelante la persona teletrabajadora, han acordado celebrar el siguiente convenio:

**PRIMERO: ANTECEDENTES.** INAPI es un órgano descentralizado, de carácter técnico y jurídico encargado de la administración y atención de los servicios de propiedad industrial (PI), sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ejerciendo, entre otras funciones la de elaborar, mantener y custodiar los registros, anotaciones y transferencia, emisión de títulos y certificados, además de la conservación y publicidad de la documentación cuando sea procedente.

El artículo 43, de la Ley N° 20.971, de 2016, modificado por el artículo 37, de la Ley N° 21.050, de 2017, autoriza a INAPI a implementar un Sistema de Teletrabajo en los siguientes términos:

"Facúltase, durante los años 2017, 2018 y 2019, al Director Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, para eximir del control horario de jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación máxima del personal del Servicio, con excepción de aquellos pertenecientes a la planta Directiva o que desempeñen funciones de jefatura, quienes podrán realizar sus labores fuera de las dependencias institucionales, mediante la utilización de medios informáticos dispuestos por el Servicio. Por resolución del Director Nacional se regularán, a lo menos, los criterios de selección del personal que voluntariamente desee sujetarse a la modalidad dispuesta en el inciso anterior; las áreas o funciones de la institución que podrán sujetarse a dicha modalidad; los mecanismos y la periodicidad en que se asignarán las tareas, las que deberán ser acordes en cantidad y calidad a la jornada de trabajo que tuviera el funcionario; los mecanismos y periodicidad para la rendición de cuentas de las labores encomendadas; los protocolos de seguridad, y medidas de control jerárquico que aseguren el correcto desempeño de la función pública. Los funcionarios sujetos a este artículo deberán suscribir un convenio con el Servicio, mediante el cual se obligan a ejercer sus funciones bajo la modalidad dispuesta en él; a concurrir a la Institución de así requerirlo su jefatura o ejecutar cometidos funcionarios o comisiones de servicio; y, cumplir con los protocolos de seguridad. A dichos funcionarios no les será aplicable el artículo 66 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 16 de junio de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. El Director Nacional podrá poner término anticipado al convenio por razones de buen servicio. El Instituto Nacional de Propiedad Industrial informará mediante oficio, durante el mes de marzo del año 2018, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional, al Ministro de Economía, Fomento y Turismo y a la Dirección de Presupuestos, la evaluación de la aplicación de la modalidad dispuesta en este artículo. Una vez que el Instituto Nacional de Propiedad envíe el oficio señalado en el inciso anterior, la Dirección de Presupuestos podrá fijar el porcentaje señalado en el inciso primero hasta en un máximo de 35% para los años 2018 y 2019"

En cumplimiento de lo anterior, mediante la Resolución Exenta N° 86, de 2018, se aprobó la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI, para los años 2018 -2019", modificada por la Resolución Exenta N° 256, de 2018, ambas del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, que regula su implementación considerando especialmente los aspectos mínimos indicados en el artículo 43, de la Ley N° 20.971, de 2016, modificado por el artículo 37, de la Ley N° 21.050, de 2017.

Para la incorporación de un(a) funcionario(a) de INAPI en la modalidad de Teletrabajo, éste(a) voluntariamente debe suscribir este Convenio de Aceptación y Desempeño, en adelante también denominado Convenio o CAD, mediante el cual se obligan a ejercer sus funciones bajo la modalidad dispuesta en él; a concurrir a la Institución de así requerirlo su jefatura o ejecutar cometidos funcionarios o comisiones de servicio; y, cumplir con los protocolos de seguridad.

**SEGUNDO: OBJETO:** Mediante la suscripción del presente CAD, la persona teletrabajadora manifiesta de manera expresa su voluntad de participar del Sistema de Teletrabajo en las condiciones dispuestas por el artículo 43 de la Ley N° 20.971, de 2016, modificado por el artículo 37, de la Ley N° 21.050, de 2017, la Resolución Exenta N° 86, de 2018, que aprobó la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI, para los años 2018 -2019", modificada por la Resolución Exenta N° 256, de 2018, ambas del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, y lo dispuesto en el presente acuerdo.

Como elemento esencial del presente Convenio la persona teletrabajadora se obliga a desempeñar sus labores en la modalidad de Teletrabajo xxxxxx días por semana, en los siguientes días: xxxxxxxx

**TERCERO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PERSONA TELETRABAJADORA.** La participación de la persona teletrabajadora en el Sistema implicará una modificación en el cumplimiento de sus obligaciones funcionarias, sólo en los términos expresados en el artículo 43 de la Ley N° 20.971, de 2016, modificado por el artículo 37 de la Ley N° 21.050, de 2017, que básicamente se traducen en ejecutar sus labores a distancia, de conformidad con la Resolución Exenta N° 86, modificada por la Resolución Exenta N° 256, ambas de 2018, del INAPI, que aprobó la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI, para los años 2018 - 2019", y lo dispuesto en el presente acuerdo, y no significará ningún detrimento de sus retribuciones ni menoscabará las oportunidades de formación, capacitación, promoción ni ningún derecho de funcionario, a excepción de la asignación de horas extraordinarias, dispuestas en el artículo 66 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

A la persona teletrabajadora le corresponde cumplir todas las obligaciones funcionarias derivadas de su calidad jurídica de contratación (planta o contrata), como por ejemplo participar en las actividades que involucre representación institucional, dentro y fuera del país cuando le sean asignadas. Sólo se exceptuarán aquellas eximidas expresamente en el artículo 43 de la Ley N° 20.971, de 2016, modificado por el artículo 37, de la Ley 21.050, de 2017, como registrar la entrada y salida en el reloj control, en los días adscritos al Sistema, y aquellas que por su naturaleza se deriven de dicha eximencia o sean incompatibles.

La persona teletrabajadora deberá cumplir las siguientes obligaciones: Por lo anterior, se definen como obligaciones emanadas de esta nueva modalidad de trabajo, las siguientes:

- Cumplir el respectivo Convenio de Aceptación y Desempeño (CAD), especialmente con las actividades y nivel de producción acordada y rendir informes con la oportunidad, calidad y periodicidad solicitada por su jefatura directa.
- Concurrir a las reuniones y actividades en las dependencias de INAPI a solicitud de su jefatura directa para la realización, entre otras, de las siguientes actividades: planificación, reuniones con pares y reunión de coordinación con la jefatura para evaluar el trabajo desarrollado, y cualquier otra que según la naturaleza de la labor de la persona teletrabajadora deba cumplirse requiriendo su presencia en INAPI. De igual manera la persona teletrabajadora deberá estar disponible para ser contactado(a) por el o los medios que hayan sido definidos previamente, por ejemplo vía celular o a través de teleconferencias. .
- Ejecutar cometidos funcionarios o comisiones de servicio, y cumplir con los protocolos de seguridad.
- Efectuar los registros de entrada y de salida en el reloj control, según las normas generales que para dichos efectos rigen en INAPI, en el o los días en que no ejecute la modalidad de Teletrabajo, según lo pactado en la cláusula segunda.
- Emplear los equipos suministrados en debida forma y únicamente para el cumplimiento de sus funciones y tomar las precauciones necesarias para mitigar cualquier riesgo que puedan

comer los equipos y la información a su cargo. Devolver los equipos y bienes suministrados por INAPI en caso de decidirse su retiro de la modalidad de Teletrabajo.

- No dar ni permitir el acceso a los sistemas y herramientas provistos por INAPI a terceros. Estos sistemas y herramientas provistos por INAPI son de uso exclusivo de la persona teletrabajadora.
- Cumplir con las normas de seguridad de la información vigentes en INAPI, las que se mantienen informadas de manera permanente en un sitio web interno al que tienen acceso todos los funcionarios: <https://ssi.inapi.cl>.
- Mantener la confidencialidad de la información reservada o confidencial a la que tenga acceso la persona teletrabajadora, en cumplimiento de sus funciones o tareas.
- Disponer de una conexión de Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para realizar la función en el domicilio en que realizará el Teletrabajo, lo que será verificado y aprobado por la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de INAPI. El costo de conexión será responsabilidad de la persona teletrabajadora, así como también su mantención en las condiciones aprobadas para realizar la función durante la vigencia del Convenio.
- Mantener en el desarrollo de sus actividades la debida diligencia y cuidado en el uso y tratamiento de la información a su disposición para realizar sus labores y especialmente el deber de secreto y/o confidencialidad si corresponde.
- La persona teletrabajadora que suministre información falsa sobre la ocurrencia de las condiciones de tiempo, modo y lugar en las cuales existió un presunto accidente de trabajo, y ello se compruebe en el contexto de la aplicación de la Ley N° 16.744, le será suspendido definitivamente el beneficio de Teletrabajo, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o de otra naturaleza que se presente.
- Asistir a las reuniones, capacitaciones y actividades programadas por INAPI. Se entenderá que el inicio de la jornada extraordinaria, a causa del derecho de capacitación será desde las 18:30 hrs., es decir, utilizando el mismo rango de la resolución de INAPI que regula el uso del horario flexible. Lo anterior, se aplicará sólo para los efectos del cálculo de las horas compensadas según lo dispuesto en el inciso final del artículo 30 del Estatuto Administrativo.
- La persona teletrabajadora está obligada a definir en el convenio el domicilio en el que teletrabaja, debiendo mantener dicha información actualizada. En caso de cambio deberá informar con la debida antelación para la actualización del Convenio de Aceptación y Desempeño.
- Participar, dando respuesta oportuna a los instrumentos de seguimiento y evaluación que resulten necesarios aplicar, con motivo del estudio que se realizará al Sistema de Teletrabajo.
- Consultar permanentemente los medios de comunicación institucionales establecidos.

La persona teletrabajadora que suscribe, habida cuenta de sus funciones específicas y de la política de seguridad de la información aprobada por INAPI por Resolución Exenta N° 481, de 2017, que se encuentra disponible en la Intranet del Instituto, o sus modificaciones, previamente comunicadas, y que declara conocer, se compromete a observar las siguientes medidas:

- Tomar los resguardos para asegurar que ninguna persona ajena a INAPI acceda al equipo puesto a su disposición para el Teletrabajo, ni a las aplicaciones ni bases de datos a los que dicho equipo le confiere acceso, para el cumplimiento de sus funciones. Esta prohibición incluye especialmente a familiares y personas con quienes convive en su hogar.
- Prohibición de descargar en el equipo software y aplicaciones, de necesitar acceder a nuevos programas computacionales o aplicaciones para el cumplimiento de sus funciones deberá informar a la Subdirección de Tecnologías de la Información, quien previa evaluación con el Subdirector del área donde el/la funcionaria desempeña su trabajo evaluará la factibilidad de autorizar dicha/s descarga/s.
- Prohibición de compartir sus claves de acceso. Para el cumplimiento de sus funciones, INAPI confiere acceso a diversas plataformas y bases de datos de acceso restringido, que requiere la utilización de nombres y claves de usuarios. Estas claves son personales e intransferibles.

- No dar acceso a las bases de datos de INAPI ni a la información contenida en ella a terceros ajenos al Servicio, a través del equipo y herramientas dispuestos por el Servicio para que el/la funcionaria desempeñe sus labores a distancia.
- Cuidar que la información confidencial se mantenga reservada, evitando divulgarla a terceros ajenos al Servicio. Se considera confidencial para estos efectos no solo aquella referida a solicitudes de patentes, modelos industriales y diseños prescritas en la ley 19.039 sino que también todas aquellas resoluciones y actuaciones de INAPI que aún no han sido notificadas. En particular a la que tenga acceso en el sistema IPAS y aquella que a la que pueda acceder por otras vías relacionado con asuntos, materias o negocios de esta Institución.
- Prohibición del uso del equipo y sus software para descargar música, videos, juegos o cualquier contenido que no sea propio de su función.

El incumplimiento de cualquiera de estas asumiendo que el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones implica una falta grave funcionaria, por la que se perseguirá su responsabilidad administrativa, civil y penal de ser el caso.

#### **CUARTO: INDICADORES DE MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD**

Para la medición de productividad, se adjunta al presente convenio, formando parte de él la documentación que los estableció a propuesta de la persona teletrabajadora seleccionada, acordado con su jefatura directa y que ha cumplido con el procedimiento establecido en el punto 7, de la Guía de Operaciones, esto es, aprobados por el Director Nacional.

Las mediciones de las funciones se realizarán de forma mensual, por lo tanto, la periodicidad en la asignación de tareas como de sus rendiciones, también será mensual, y ello determinará un nivel de producción diario asimilable a la jornada de trabajo a partir del promedio que se obtenga de la totalidad de la producción y la cantidad de días laborales del mes correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior podrán incorporarse otras áreas y funciones en la medida que se consideren variables de gestión medibles que se acordarán entre la persona teletrabajadora y su jefatura, y se aprobarán por el Director Nacional, los que se podrán incorporar en el respectivo Convenio de Desempeño Individual, CDI, si así lo estiman pertinente.

**QUINTO: DESIGNACIÓN DE LUGAR DE DESEMPEÑO.** La persona teletrabajadora designa mediante este acto el siguiente domicilio para efectuar sus labores a distancia: **xxxxxxxx**

Ambas partes declaran que se han dado cumplimiento a los hitos que permiten el aseguramiento de condiciones de higiene y seguridad, específicamente la verificación mediante la inspección respectiva de que las condiciones del sitio de trabajo de la persona teletrabajadora en el domicilio informado son satisfactorias.

INAPI deberá efectuar inspecciones que garanticen el debido cumplimiento de los derechos y obligaciones de la persona teletrabajadora respecto de la Ley N° 16.744, durante la mantención del Sistema y la persona teletrabajadora debe mantener esta información actualizada, en caso de cambio deberá informar con la debida celeridad a su jefatura directa para la actualización del Convenio de Aceptación y Desempeño.

**SEXTO: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.** La persona teletrabajadora se comprometerá a asegurar el adecuado tratamiento de la información que tenga a su disposición para realizar sus funciones, así como tomar los resguardos para asegurar la privacidad de la misma, en el lugar acordado para el Teletrabajo.

**Referente a la confidencialidad y la protección de datos personales:** Durante el desempeño de las funciones la persona teletrabajadora se obliga a no divulgar o hacer pública, transmitir a terceros o usar en su propio beneficio, ninguna información que obtenga con motivo del desempeño de sus funciones o del trabajo que hubiere realizado relacionado con asuntos, materias o negocios de esta Institución.

La persona teletrabajadora deberá utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas disponibles en los escritorios virtuales a su disposición. En este contexto, se obliga a no utilizar ni hacer tratamiento, en los términos dispuestos por la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, de dato alguno disponible especialmente para comunicar a terceros datos personales que consten en los accesos descritos, de manera agregada o desagregada. De esta manera el conocimiento de los datos personales queda circunscrito exclusivamente a la finalidad para la cual INAPI ha recabado dichos datos, en cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas por la Ley N° 19.039 y su Reglamento, y las funciones dispuestas por la Ley N° 20.254.

**SÉPTIMO: VIGENCIA.** El Convenio que asigna este beneficio, tendrá vigencia desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y hasta el periodo autorizado por el artículo 43, de la Ley N° 20.971, de 2016, modificado por el artículo 37, de la Ley N° 21.050, de 2017, esto es hasta diciembre de 2019, sin perjuicio de poder ser revisada por el Director Nacional por razones de buen servicio, conforme lo previsto en el punto 11 de la Guía correspondiente.

La asignación del beneficio de Teletrabajo podrá ser revisada en cualquier momento, de acuerdo a lo que la jefatura juzgue más apropiado, pudiendo ser terminado por el Director Nacional por razones de buen servicio, según las causales señaladas en la cláusula siguiente y las establecidas en el Estatuto Administrativo, previo informe de la jefatura directa.

**Las modificaciones permanentes al CAD,** esto es, aquellas que requieran reemplazar durante toda la vigencia del CAD, los elementos variables del mismo, tales como: combinación de cantidad de días a los que se postuló en el ingreso al Sistema, días específicos de teletrabajo, uso excepcional de modalidad mínima presencial en medio día, domicilio de teletrabajo o indicador de productividad, jefatura directa y/o Subdirector, o área de desempeño, podrán formalizarse mediante documento suscrito en papel o de manera electrónica, en el que conste de manera fehaciente el acuerdo de la persona teletrabajadora, su jefatura directa y el Subdirector respectivo, siempre que así se requiera por razones de buen servicio, entendiéndose por tales, aquellas orientadas al cumplimiento efectivo de las obligaciones contraídas en el CAD, especialmente en cuanto al indicador de productividad vigente, en conjunción con la debida conciliación entre la vida laboral, familiar y personal, informándose en el documento las razones que lo justifiquen, y adjuntándose, si fuere pertinente, la documentación en papel o electrónica en la que conste la modificación específica y los verificadores requeridos en la Guía de Operación vigente.

Cada una de estas modificaciones además de señalar de manera expresa e inequívoca la modificación, conforme la regulación de la Guía de Operaciones vigente al momento de su suscripción, deberá indicar la fecha de inicio de su vigencia, y ser comunicadas oportunamente al Coordinador del Sistema y al Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, a fin que copia del acuerdo se adjunte al CAD original, especialmente para los efectos de llevar el debido control de asistencia, además de custodiar los registros pertinentes.

**Las modificaciones temporales al CAD,** esto es, aquellas que sólo deban regir por una sola vez o por periodos determinados, relativas a los siguientes elementos variables del mismo: necesidad de redistribuir los días de teletrabajo en una semana específica o en un mes determinado, o el uso de la modalidad de teletrabajo en medio día, por razones excepcionales, deberán estar fundadas en razones de buen servicio de aquellas indicadas en el párrafo anterior, y podrán formalizarse mediante comunicación por correo electrónico de la jefatura directa, con copia al Subdirector respectivo, a la persona teletrabajadora, y a las siguientes casillas electrónicas institucionales, para los efectos de llevar el debido control de asistencia: [teletrabajo@inapi.cl](mailto:teletrabajo@inapi.cl) y [desarrollodepersonas@inapi.cl](mailto:desarrollodepersonas@inapi.cl), debiendo contener la información inequívoca del cambio temporal ordenado o acordado. El envío del referido correo electrónico por parte de la jefatura directa, supone contar con el acuerdo previo del Subdirector respectivo.

Para otorgar las modificaciones a los elementos variables del CAD las jefaturas directas y los Subdirectores respectivos de las personas teletrabajadoras, deberán precaver el estricto cumplimiento de los mecanismos y la periodicidad en que se asignarán las tareas, las que deberán ser acordes en cantidad y calidad a la jornada de trabajo que tuviera el funcionario, además de la periodicidad para la rendición de cuentas de las labores encomendadas, vigentes en el Convenio originalmente suscrito.

Las modificaciones al CAD que no se refieran a elementos variables deberán constar en acuerdo suscrito entre la persona teletrabajadora y el Director Nacional, previo acuerdo con la jefatura directa y el Subdirector respectivo, cuya vigencia regirá a partir de su aprobación mediante acto administrativo, y sólo podrán referirse a aspectos regulados en la Guía de Operaciones vigente del Sistema.

**OCTAVO: CAUSALES DE TÉRMINO.** El Director Nacional podrá poner término anticipado al convenio por razones de buen servicio, previo informe del jefe directo, entendiéndose por ellas, a modo ejemplar:

- El incumplimiento de los objetivos definidos en el Sistema, en cuanto a que no sea posible demostrar el beneficio institucional de esta modalidad de trabajo.
- Un impacto perjudicial en la productividad y calidad en las áreas incluidas en esta modalidad.
- La incapacidad para reorganizar el trabajo interno institucional para hacer frente a esta modalidad.

Sin perjuicio de lo anterior, también serán aplicables como causales de terminación aquellas dispuestas en esta Guía, tales como la renuncia de la persona teletrabajadora por razones personales, y aquellas que sean incompatibles con el desempeño de la modalidad, tales como la pérdida de la calidad de funcionario(a) de INAPI (renuncia, no renovación de la contrata o medida disciplinaria de destitución).

**NOVENO: PERSONERÍAS:** xxxxxxxxxxxxxxx

**DÉCIMO: EJEMPLARES:** Las partes firman este convenio en 3 ejemplares del mismo tenor y data, quedando uno en poder de cada una de las partes y el tercero será remitido al Departamento de Desarrollo y Gestión de las Personas para la custodia de los registros.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

XXXXXXXXX  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

Distribución:  
xxxxxxx  
Dirección Nacional.  
Subdirección Jurídica.  
Subdirección de Patentes.  
Subdirección de Marcas.  
Subdirección de Transferencia del Conocimiento  
Subdirección de Operaciones  
División de Administración y Finanzas.  
Oficina de Partes.



Con fecha 31 de mayo de 2019, se hace entrega a Director Nacional de Fonasa Sr. Marcelo Mosso Gómez, este documento desarrollado por Comisión de Teletrabajo

<p>Marcela Prieto Acosta Abogada – Socia ANPTUF</p>	<p>María Francisca Oyaneder López Enfermera – Socia ANPTUF</p>
<p>María Soledad Muñoz Valenzuela Ingeniera Comercial – Socia ANPTUF</p>	<p>Roxana Rodríguez Marín Presidenta DZCN ANPTUF- Tecnóloga Médica</p>
<p>Marilyn Troncoso Soto Secretaria Nacional ANPTUF – Ing. en Ejecución Administración Pública</p>	<p>Claudio Pavez Sepulveda Tesorero Nacional ANPTUF -Ingeniero Comercial</p>
<p>María Inés Araya Pérez Directora Nacional ANPTUF – Socióloga</p>	<p>Patricia Ruíz Fernández Directora Nacional ANPTUF - Administradora Pública</p>
<p>Felipe Tamayo Flores Presidente Nacional ANPTUF – Administrador Pública</p>	