



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

“EL TELETRABAJO EN ORGANISMOS PÚBLICOS”
“CASO INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL– INAPI”

Alumnos: Román Mellado, Marcela del Carmen
Miras Zambrano, Rodrigo Antonio
Profesor guía: Morales Morales, Eduardo

Tesis para optar al grado de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública
Tesis para optar al Título de Administrador Público

Santiago, 2019

AGRADECIMIENTOS

A nuestro hijo Pedro, que fue parte de nuestro proceso de titulación desde que estaba en la guatita, gracias por existir.

Y a nuestro profesor guía don Eduardo Morales, gran profesor y gran persona.

Marcela Román y Rodrigo Miras

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1.- CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES.....	10
1.1.- Antecedentes Generales:.....	10
1.2.- Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), primer organismo público en incorporar el teletrabajo.....	15
1.2.1.- Términos generales:.....	17
1.2.2.- Diseño:.....	19
1.2.3.- Implementación:.....	22
1.2.4.- Componentes del teletrabajo en INAPI.....	35
1.2.5.- Evaluación y medición.....	41
1.2.6.- Productividad:.....	43
1.2.7.- Calidad de Vida Laboral y Conciliación vida laboral, familiar y personal:.....	48
1.2.8.- Opinión del sindicato de la asociación nacional de funcionarios del instituto nacional de propiedad industrial “ANFINAPI” ante el teletrabajo.....	56
2.- CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	59
2.1.- Descripción del problema:.....	59
2.2.- Delimitación del problema:.....	60
2.3.- Pregunta de Investigación:.....	61
2.4.- Justificación de estudio:.....	61
2.5.- Objetivos de la Investigación:.....	63
2.5.1.- Objetivo general:.....	63
2.5.2.- Objetivos específicos:.....	63
2.6.- Hipótesis de Investigación:.....	64
3.- CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO:.....	64
3.1.- Modernización del Estado.....	64
3.2.- Origen del Teletrabajo:.....	71
3.3.- Concepto.....	73
3.4.- Marco legal del teletrabajo:.....	74
3.5.- Experiencias de teletrabajo internacionales en organismos públicos:.....	83
3.6.- Teletrabajo en Chile:.....	84

3.7.-	Incorporación del teletrabajo en organismos públicos chilenos:.....	86
3.8.-	Teletrabajo en el consejo para la transparencia, otra experiencia chilena.	87
3.8.1.-	Personal del consejo.....	88
3.8.2.-	Marco conceptual teletrabajo en Consejo para la Transparencia.....	88
3.8.3.-	Modalidad de trabajo.....	90
3.8.4.-	Ingreso.....	92
3.8.5.-	Retiro del teletrabajador del sistema teletrabajo:.....	93
3.9.-	Efectos del Teletrabajo	95
4.-	CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO	102
4.1.-	Tipo de Estudio:	102
4.2.-	Enfoque Metodológico	102
4.3.-	Universo y muestra:.....	105
4.4.-	Método de recolección de información:	105
4.4.1.-	Entrevistas	106
4.4.2.-	Recopilación documental	107
4.5.-	Formato de la entrevista:.....	108
4.6.-	Variables:.....	108
5.-	CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES GENERALES	111
	BIBLIOGRAFÍA.....	120
	ANEXOS:.....	124

INTRODUCCIÓN

Con el actual ritmo de nuestras vidas, más los avances tecnológicos que van a pasos agigantados, nos ha llevado a rehacer o modificar la estructura de nuestra sociedad. Esto se ha visto reflejado profundamente en el ámbito laboral, el cual ha sido muy sensible a estos cambios. Debido a ello, a los avances tecnológicos y a la necesidad de realizar la modernización del Estado de Chile, a partir del año 1990, los sucesivos gobiernos han consolidado el concepto de Gobierno Electrónico y la aplicación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, junto a los restantes procesos considerados en dichos programas; como una forma nueva de gestión del Estado, que fusiona el empleo intensivo de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación con nuevas modalidades de gestión y administración.

Desde el punto de vista de la gestión pública, los objetivos establecidos en el programa de Mejoramiento y Modernización son: el logro de niveles de eficiencia superiores a los históricamente alcanzados, una disminución significativa de los costos de transacción y coordinación en la interacción entre entes públicos, la generación de incentivos y prácticas que faciliten modalidades de gestión innovadoras y creativas, la agregación de mayor valor público como horizonte

permanente de las actividades del sector y la mantención y constante superación de los grados de transparencia de esas actividades.

En el ámbito de la sociedad, este proceso debería acelerar el tránsito desde una administración basada en una planificación centralizada, “auto-centrada”, a una planificación coordinada “institución-usuario” centrada en el ciudadano, mejorar la calidad de los servicios que se proveen y las modalidades de su provisión, facilitar los cumplimientos de las obligaciones de los ciudadanos con el Estado, disminuir en forma significativa los costos de transacción entre ciudadanos y agentes públicos, suprimir progresivamente barreras, ineficiencias e irracionalidad en la interacción entre privados y sector público, facilitar el escrutinio ciudadano de la información, actividades y calidad de las operaciones presentes en ese sector; y transformarlo definitivamente en un facilitador del crecimiento y de distribuciones más equitativas de los niveles de bienestar social que el programa de modernización y mejoramiento vaya posibilitando.

Sin embargo, la realidad muestra aspectos contradictorios a las buenas intenciones que tiene el programa de mejoramiento y modernización del Estado en Chile. Instituciones como educación, salud, administración de justicia, obras públicas, transporte urbano, y otros, han mostrado ineficiencias en su gestión; dañando fuertemente al usuario que requiere de estos servicios; lo cual ha

quedado reflejado en movimientos sociales de descontento habidos en el país últimamente y que no guardan relación con aspectos políticos, sino más bien, con la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

El presidente Sebastián Piñera en su programa de Gobierno se refiere al teletrabajo haciendo énfasis en la creación de un contrato especial para los teletrabajadores. Sin embargo, en esta investigación, se centrará exclusivamente en el teletrabajo en organismos públicos, y específicamente se analizará el caso del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, desde ahora INAPI, primer organismo público chileno en incorporar el teletrabajo, algo extremadamente sensible para algunos sectores, y para otros, muy esencial para la modernización del Estado.

A la fecha son más los organismos públicos que están incorporando al teletrabajo como una nueva forma de operar, entre los cuales podemos mencionar, Consejo para la Transparencia, SermanEG (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género), Contraloría General de la República, Instituto Nacional de Estadista (INE) y el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), principal innovador, referente e impulsor dentro de los organismos públicos.

Esta tesis se divide en 5 capítulos. El primer capítulo “Antecedentes generales”, abordará los antecedentes generales relativos al teletrabajo y como ha tomado importancia y fuerza en estos últimos años, así como también, se tratará en profundidad la incorporación del teletrabajo en INAPI, institución objeto de estudio en esta tesis.

El segundo capítulo “Planteamiento del problema”, nos introduce en el problema de investigación, que es la incorporación del teletrabajo en organismos públicos. Como consecuencia de lo anterior, se darán a conocer los objetivos de la investigación tanto general como específicos para así poder dar respuesta a la pregunta de investigación. Concluyendo este capítulo con la hipótesis que al final de esta tesis puede ser aceptada o rechazada.

En el tercer capítulo se dará a conocer el “Marco teórico” que es la base de esta investigación. Dentro del marco teórico se trataran temas como la modernización del Estado, el origen y concepto del teletrabajo, experiencias internacionales y chilenas, así como también sus efectos, entre otros.

El capítulo cuarto “Marco metodológico” nos permitirá conocer el tipo de estudio de la investigación y los métodos de recolección de información, así como también el

universo y muestra que se utilizarán, y así de esta forma se pueda recopilar toda la información necesaria para llevar a cabo este estudio.

Todo proceso de investigación se desarrolla con diversas fuentes disponibles las cuales permiten realizar un análisis crítico. Las fuentes que utilizaremos son primarias y podemos destacar entrevistas que se adjuntan en el anexo n°1 y documentos originales como lo es el informe de la DIPRES sobre teletrabajo.

Por último el quinto capítulo “Conclusiones”, consta del análisis de los objetivos planteados en la siguiente tesis y si estos dan o no respuesta a la pregunta de investigación y su respectiva hipótesis, a partir de los estudios realizados.

1.- CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES

1.1.- Antecedentes Generales:

Durante los últimos años se ha producido en el mundo una verdadera revolución tecnológica que ha influido fuertemente en la forma en que se organiza el mundo empresarial. Las nuevas tecnologías han dado lugar a una reestructuración tanto de éstas como también de los organismos públicos. Este fenómeno ha provocado profundas modificaciones en las relaciones laborales, sumando a esto el hecho de la creciente globalización o integración de las economías mundiales.

Surge un gran número de problemas desde el punto de vista del derecho laboral a raíz de los cambios que trae la utilización estas tecnologías, algunos de ellos son: regular lo relativo a la salud laboral, control de horario, relación con los sindicatos, lo relativo al papel de los fiscalizadores, además surge la disyuntivas ante el conflicto de tener que distinguir el limite al control que pueden ejercer los empleadores y el derecho a la intimidad de los trabajadores.

Para abordar el tema del teletrabajo, como una nueva forma de operar de los organismos públicos, es necesario conocer, interpretar y profundizar en los

diferentes conceptos, teorías, leyes e impactos que están relacionados con él desde el momento de su implementación.

El teletrabajo fue reconocido expresamente en la legislación nacional el año 2001 a través de la Ley N° 19.759, entendiéndose como aquel tipo de trabajo 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 pueden ser los informáticos o de telecomunicaciones (Trabajo D. d., 2011).

La normativa reconoce la figura del trabajo desde el propio hogar o desde un lugar libremente elegido, limitándose a establecer que el personal afecto a esta modalidad de contratación se encuentra excluido de la limitación de la jornada. En 2010 se presentó al Congreso Nacional el proyecto de ley “El contrato especial de trabajo a distancia.

La ley N° 19.759, vino a modificar el artículo 22 del Código del Trabajo para reconocer un nuevo tipo de trabajo, desarrollado en dependencias ajenas a las empresas, agregándose un nuevo inciso final al artículo 22 del Código del Trabajo, que expresa: *“asimismo quedan excluidos de la limitación de (Artículo 2 , Ley 20254, 2008) 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 las telecomunicaciones”

(Codigo del Trabajo Articulo 22, 2011) Esta nueva figura es conocida como “teletrabajo” y tiene características propias y distintivas de las ya reconocidas y normadas por nuestra legislación laboral. No basta solo haber agregado el inciso final al artículo 22 del Código del Trabajo, sino que se debe ir más allá, reconociendo las características de esta nueva figura laboral, haciéndose imperioso legislar las normas necesarias para la protección adecuada de estos nuevos trabajadores.

Con la publicación de la Ley 20.971 de reajuste del sector público del año 2016, se introdujo una importante innovación en materia de empleo público en Chile, y particularmente en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI). Dicha Ley faculta a su Director Nacional para eximir del control horario de la jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación del personal del servicio, para que así este grupo pueda realizar sus labores fuera las dependencias de la organización. A partir de esta normativa, 17 trabajadores del INAPI comenzaron a teletrabajar desde marzo del año 2017.

El teletrabajo en países como Dinamarca, España, Finlandia, Alemania y Estados Unidos alcanza variados porcentajes, dependiendo entre otros factores, de su desarrollo económico, del poder de los sindicatos, y de uno muy interesante: el

clima, esto porque en países fríos como Finlandia, el porcentaje es significativamente mayor.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el teletrabajo se puede definir como *“cualquier trabajo efectuado en un lugar donde, lejos de las oficinas o talleres centrales, el trabajador no mantiene un contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías”*. (Trabajo D. d., 2011)

De las numerosas definiciones existentes para el teletrabajo, la doctrina concuerda en que se caracterizan por los siguientes elementos que deben darse copulativamente:

- 1) El elemento espacial o topográfico: es decir, la prestación laboral se debe desarrollar en un lugar que no corresponde a aquellos en los que normalmente se realiza el trabajo en las empresas.

- 2) El trabajo se debe desarrollar preferentemente mediante la utilización de la informática y las telecomunicaciones, las cuales, deben ser utilizadas no solo como enlace con el empleador, sino como un instrumento de trabajo fundamental,

que debe abarcar necesariamente las etapas de recibir, tratar y enviar información.

3) La habitualidad con que el trabajador debe desarrollar este tipo de trabajo, que además debe ser preferentemente ejecutado a distancia y por medios informativos, no debe ser marginal, sino por el contrario, debe realizarse la mayor parte del tiempo de esta forma.

4) El cuarto y último elemento que distingue a esta figura, es el organizativo, “teletrabajar no es solo trabajar a distancia y utilizando las telecomunicaciones y/o la informática, teletrabajar es servirse de estos elementos para trabajar de un modo diferente” Por lo tanto, lo determinante va a ser, si la utilización de la tecnología ha supuesto una ruptura con el modelo tradicional de organización del trabajo.

Como se mencionó, el Teletrabajo está surgiendo con fuerza en nuestro país, siendo necesario efectuar las reformas legales pertinentes a fin de dar reconocimiento y amparo a esta realidad creciente.

1.2.- Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), primer organismo público en incorporar el teletrabajo.

La realización del siguiente punto se basó en el informe de evaluación de la experiencia de teletrabajo, elaborado por INAPI.

El Instituto Nacional de Propiedad Industrial, INAPI, es un *“Organismo de carácter técnico y jurídico encargado de la administración y atención de los servicios de la propiedad industrial, conforme a lo dispuesto en las leyes sobre la materia. Le corresponderá, asimismo, promover la protección que brinda la propiedad industrial y difundir el acervo tecnológico y la información de que disponga”* (Artículo 2 , Ley 20254, 2008)

INAPI, inicia sus actividades en enero del año 2009, tiene sus oficinas en Santiago, Región Metropolitana y al año 2018 cuenta con 179 trabajadores.

A la cabeza de INAPI encontramos a la Directora Nacional, Loreto Bresky. Su organigrama se divide en 7 subdirecciones, las cuales son el Director Nacional, administración y Finanzas.

Para comprender la función de INAPI, debemos tener claro que entendemos por propiedad intelectual e industrial. Podemos señalar que la propiedad intelectual dice relación con toda creación que produce la mente humana; esto es los inventos, modelos de utilidad, marcas, obras literarias y artísticas, etc.

A su vez el concepto de propiedad intelectual comprende la propiedad industrial y el derecho de autor. La primera incluye patente de invención, modelo de utilidad, marcas comerciales, colectivas, etc, y a su vez el derecho de autor dice relación con los derechos de los artistas e intérpretes, los derechos de los productores, los derechos de los organismos de radiodifusión sobre sus programas de radio y televisión.

El organismo que tiene a cargo la propiedad industrial en Chile es INAPI, a partir de la Ley 19.039, antes Departamento de Propiedad Industrial, y en el caso del derecho de autor es la ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, que lo deja a cargo del Departamento de Derechos Intelectuales, dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, del Ministerio de Educación.

INAPI, es el primer organismo público en incorporar el teletrabajo, con la ley N°20.971 (de reajuste del sector público del año 2016) donde se introdujo modificaciones en, materia de empleo y gestión de personas en el sector público

La incorporación del teletrabajo en INAPI comenzó con un plan piloto. Al año 2017 ya se encontraban 17 funcionarios desempeñándose como teletrabajadores, cifra que en el año 2018 ya ascendía a 63 colaboradores que representa el 35% de su dotación.

1.2.1.- Términos generales:

El propósito del teletrabajo para INAPI es:

“El teletrabajo tiene como propósito flexibilizar la modalidad de trabajo de los funcionarios independiente del desarrollo de tareas laborales del lugar de desempeño, con lo cual se busca mejorar el desempeño laboral junto con favorecer una mejor compatibilización de responsabilidades laborales y familiares de los funcionarios de INAPI” (Industrial, 2018)

Para INAPI, incorporar el teletrabajo significa crear un incentivo para impulsar la motivación y retención de sus funcionarios. Es un estímulo no monetario que contribuye a favorecer el clima laboral, aumentar el logro de objetivos y metas institucionales, así como también aumentar la productividad de los teletrabajadores.

La participación en la modalidad de teletrabajo es voluntaria para los funcionarios, teniendo la facultad de renunciar y volver a la modalidad de trabajo presencial.

El artículo 43, Ley N° 20.971 de noviembre de 2016, (Artículo 43, Ley 20.971, 2016) es aquel que faculta 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, se sustituye la importancia del horario por la importancia del cumplimiento de objetivos, este artículo nos da las directrices para su implementación (Anexo n° 8).

Cabe señalar que los funcionarios trabajaran bajo metas individuales de desempeño anuales, según el reglamento de calificaciones de INAPI. El sistema de metas es muy importante ya que se relaciona con la productividad que debe

demostrar la implementación del Teletrabajo, ya que a ellos se les solicitó un aumento de productividad que va del 2% a 10%. El porcentaje de productividad a aumentar fue acordado entre el teletrabajador y su jefatura directa, que se suscribe en el convenio que firman ambos.

Anteriormente en el año 2003, INAPI, probó con la flexibilidad horaria, lo cual trajo grandes beneficios. Producto de los avances tecnológicos, y de que sus trámites se encontraban 100% en línea y de fácil acceso para los usuarios, así como también los expedientes de marcas y patentes se encuentran casi en su totalidad digitalizados, decidieron implementar el teletrabajo, con el objetivo de potenciar la gestión de personas, sobre todo en lo relativo a la retención del personal crítico, ausentismo, falta de incentivos y por sobre todo la doble presencia que tanto daño produce en las personas y a su vez en la organización.

1.2.2.- Diseño:

La etapa de diseño está marcada por una serie de reuniones en las cuales el Director Nacional de INAPI manifiesta su intención de comenzar a operar con esta modalidad. Algunas de las reuniones que se llevaron a cabo fueron con la

Contraloría General de la República (CGR), Subsecretaría de economía, Unidad de modernización de la Secretaría General de la Presidencia (Segpres).

La Contraloría le señala a INAPI, que para poder llevar a cabo su implementación era necesario que contara con la debida autorización legal, que se ve reflejada con el artículo 43 de la Ley N°20.971 de reajustes. (Artículo 43, Ley 20.971, 2016)

La etapa de diseño, implementación y seguimiento estuvo a cargo del Departamento de Estrategia Institucional, en julio de 2016. Dicho proceso tuvo una duración de 3 meses, los encargados de liderar esta primera fase fueron la Sra. Marcela Galleguillos (a quién entrevistamos en esta tesis) y el Sr. Felipe Welch Petit.

Como resultado de la etapa del diseño, podemos mencionar los siguientes documentos: “Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo” y el “Convenio de Aceptación y Desempeño”. Estos documentos viene a cumplir las exigencias para su implementación señaladas en el artículo 43 de la ley 20.971, en los cuales, quedan definidos entre otros aspectos los requerimientos técnicos, aseguramiento

de las condiciones adecuadas de trabajo, métricas de control, criterios de selección, etc...

En la etapa de diseño se definieron las características que tendrá el teletrabajo en INAPI, entre los cuales los aspectos más importantes a destacar son:

- Días destinados al teletrabajo de la semana:

El equipo directivo de INAPI, decidió que debían ser 4 días a la semana en modalidad de teletrabajo y 1 día en la oficina, es decir 4x1, para tomar esta decisión se consultaron distintas experiencias de teletrabajo y se llegó a la conclusión que era lo más adecuado, ya que de esta forma encontramos trabajadores más entusiasmados y comprometidos con sus funciones.

- Lugar donde se prestará el servicio:

Se debía establecer un único lugar autorizado para prestar el servicio, se determinó que sería el domicilio del teletrabajador, que en el 100% de los casos corresponde a su domicilio particular. Este domicilio deberá cumplir con las exigencias de higiene y seguridad, y es responsabilidad de la institución corroborar que dicho domicilio cumpla con estas exigencias.

- Voluntariedad:

Tanto el acceso con egreso a la modalidad del teletrabajo es voluntario.

- Personal no apto para ser teletrabajador:

Quedan exceptuados de poder acceder a esta modalidad los funcionarios que integran la plana directiva o aquellos que desempeñen jefaturas, debido a la facultad de control que poseen. También se excluyen aquellos cargos que por la naturaleza de sus funciones es difícil realizar sobre su trabajo evaluación mensual de desempeño o aquellos que deben atender público de manera presencial. (DIPRES, 2018)

1.2.3.- Implementación:

Para su implementación fue necesario mantener conversaciones con la Dirección de Presupuesto (DIPRES), algunos temas que se trataron fueron el sistema de evaluación de resultados, se definieron las personas que serían responsables de este proyecto, así como también los lineamientos que debían seguir.

La Implementación se dividió en 2 etapas: marcha blanca y plan piloto. La marcha blanca comprende los meses de enero y febrero de 2017 y el plan piloto entre febrero y marzo de 2017.

- Marcha Blanca:

Esta marcha tiene las características de un proceso de apoyo para el correcto funcionamiento, es decir, regular todo lo relativo a la estabilidad en comunicaciones, la conexión a internet, el uso de los documentos en línea, etc... Otro punto importante de la Marcha Blanca es que se realizó durante los meses de enero y febrero de 2017, por lo tanto, viene a contrarrestar el impacto negativo de las vacaciones.

Fueron 2 los funcionarios seleccionados para comenzar con la marcha blanca, ambos con excelentes desempeños (calificación sobre 6,7) se seleccionaron funcionarios responsables no conflictivos, que estaban alineados con el nivel directivo y que contaban con experiencia previa en teletrabajo.

Además de cumplir con sus tareas estos trabajadores debían reportar con periodicidad los problemas observados, ya que de esta manera se podrían ir mejorando y realizar los ajustes necesarios para comenzar de lleno con el plan piloto. Entre los problemas que se detectaron podemos mencionar:

- Deficiencia en la digitalización de documentos
- Conexión de datos insuficiente.

➤ Oscilación del servicio de internet, entre otros.

- Plan Piloto:

Este plan comprende los procesos de difusión, selección y preparación de los teletrabajadores, su implementación, monitoreo y evaluar los resultados.

El marco legal que regula este proceso lo encontramos en las Resoluciones Exentas N°390 de 2016 y N°43 de 2017, las que podemos encontrar en los Anexos N°2 y N°6.

Para los años 2017 y 2018 se autorizaron 17 cupos para ser teletrabajadores.

Las áreas seleccionadas fueron: examen de patentes y marcas, debido que cumplían con los siguientes requisitos:

- Actividades susceptibles de seguimiento a través de métricas de producción histórica y objetiva.
- Actividades principales que consisten en el análisis y procesamiento de información, mayormente realizada en solitario.
- Desempeño productivo alojado en plataformas institucionales confiables y con respaldo sólido.

- Cargos con mayor autonomía respecto de la supervisión directa de la jefatura.
- Funciones con baja dependencia de comunicación con jefaturas y entre pares.

A continuación se detallan hitos importantes del proceso de implementación de teletrabajo en INAPI.

I. Áreas y Perfiles seleccionados para ser Teletrabajadores.

Las áreas seleccionadas para teletrabajar fueron las siguientes:

- Call Center (Telefonistas)
- Examen de Patentes
- Examen de Marcas

En cuanto a los trabajadores de Call center, son aptos para teletrabajar ya que cuentan con un sistema que le facilita el trabajo a distancia, llamado Vocalcom, que es una plataforma a distancia de “contact center” en la nube que permite a la empresa unir todas las interacciones de sus clientes, en todos los canales, en conversaciones continuas, que proporciona reporte en tiempo real. La labor del call center en si está ajustada a un horario de atención al cliente, por lo tanto, el factor flexibilidad laboral en este tipo de función se ve más limitado. Su función

consiste en responder consultas de usuarios y a su vez derivarlas al área que corresponde si no es posible que ellos den la respuesta adecuada.

Para los teletrabajadores del área de examinadores de patentes, no fue difícil que se desempeñaran en esta modalidad ya que su cargo requiere y necesitan de un gran grado de especialización y concentración en el ejercicio de sus funciones al igual que el personal de marcas, ellos necesitan contar con un incentivo, puesto que estas laborales son muy monótonas, lo que estaba desencadenando en la desmotivación, se busca retener a estos talentos con la incorporación del teletrabajo.

El desempeño de sus tareas no requiere contar con su presencia en las dependencias de INAPI, pudiendo teletrabajar a través de la una plataforma especializada que lleva el nombre de IPAS (Intellectual Property Administration System), creado por la organización mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) para la administración de los derechos de propiedad intelectual.

El examen de marcas es una tarea muy tediosa, que implica la revisión de los requisitos de forma y fondo de cada solicitud, dictar la resolución del trámite,

propuesta de resoluciones finales y toma de audiencia de prueba. Dentro de sus labores se encuentran la revisión de solicitudes, revisión de base de datos y dictar las resoluciones de las solicitudes. El tiempo de revisión de un proceso toma entre 3,5 a 7,5 meses.

En general el trabajo de los examinadores es de carácter autónomo, que trabajan en base a una meta mensual que es distribuida de acuerdo con sus propios criterios.

Se excluyen a la planta directiva o aquellos que desempeñen labores de jefatura, y aquellos que no puedan ser medidos mediante evaluación de desempeño. También quedaron excluidos aquellos que realizan funciones de atención al público.

En las siguientes figuras se detallan los perfiles de cargo seleccionados por área para desempeñarse como teletrabajadores.

La figura N°1, nos detalla cual es el perfil de cargo de los examinadores de patentes, que podrán optar al teletrabajo, se señalan las características propias de la función que realizan.

Figura N°1: Perfil de Cargo Examinador Patentes/ que realizarán teletrabajo.

Subdirección de Patentes	
FUNCIÓN	CARACTERISTICAS DE LA FUNCIÓN
EXAMINADOR DE PATENTES	<ul style="list-style-type: none">- Verificar que la información de presentación de la solicitud.- Analizar documentación y antecedentes de solicitudes de registro de Patentes- Proveer escritos de contestación, cesión u otras peticiones asociadas.- Resolver dudas y armonizar criterios técnicos de resolución de solicitudes al interior del equipo de trabajo del área.- Analizar y evaluar solicitudes de patentes de acuerdo a los criterios de resolución.

Fuente: Informe Evaluación De la experiencia de Teletrabajo /INAPI

A su vez la figura N°2, nos detalla cual es el perfil de cargo de los examinadores de marcas, se detallan las características propias de la función que realizan tanto en forma, fondo y renovaciones.

Figura N°2: Perfil de Cargo Examinador de Marcas/ que realizarán teletrabajo

Subdirección de Marcas:	
FUNCIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN
EXAMINADOR DE FORMA	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que la información extraída desde IPAS³⁸ coincida con el registro físico. - Analizar documentación y antecedentes de solicitudes de registro de marcas. - Proveer escritos de contestación, cesión u otras peticiones asociadas. - Resolver dudas y armonizar criterios técnicos de resolución de solicitudes al interior del equipo de trabajo del área. - Buscar solicitudes rezagadas y/o extraviadas en estado de ser resueltas. - Analizar y evaluar solicitudes de marcas de acuerdo a los criterios de resolución.
EXAMINADOR DE FONDO	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar documentación y antecedentes de solicitudes de registro de marcas - Proveer escritos de contestación, cesión u otras peticiones asociadas. - Resolver dudas y armonizar criterios de resolución de solicitudes. - Buscar solicitudes rezagadas y/o extraviadas en estado de ser resueltas. - Analizar y evaluar solicitudes de marcas de acuerdo a los criterios de resolución. - Elaborar resolución de concesión o rechazo de solicitudes de registro de marcas.
EXAMINADOR RENOVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar documentación y antecedentes de solicitudes de renovación de marcas inscritas. - Realizar observaciones respecto de las solicitudes presentadas en caso de ser requeridas. - Analizar las respuestas de los solicitantes y resolver conforme a ellas. - Elaborar resoluciones de solicitudes de renovación de marcas ya inscritas.

Fuente: Informe Evaluación De la experiencia de Teletrabajo /INAPI

Por último y relativo a los perfiles de cargo la figura N°3, nos muestra cual es el perfil de cargo de las o los telefonistas y se detalla la característica principal de su función.

Figura N°3: Subdirección de Operaciones/que realizarán teletrabajo

FUNCIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN
ASESORIA TELEFONICA A USUARIOS	- Realizar la atención telefónica de los usuarios que se contactan con INAPI por esa vía.

Fuente: Informe Evaluación De la experiencia de Teletrabajo /INAPI

II. Postulación y selección de Teletrabajadores

El proceso de postulación se inicia con la carta de postulación al sistema de teletrabajo, que se adjunta en el anexo n°5.

El proceso de selección consideró dos instancias, la primera consiste en firmar la declaración para adscribirse voluntariamente al teletrabajo, así como también, señalar que posee la conexión a internet adecuada en su hogar. La segunda instancia consiste en la rendición de una prueba de conocimientos relativa al cargo y a la institución, dominio de tecnologías de información y de la modalidad del teletrabajo.

Se establecieron ciertos criterios de elegibilidad para el proceso de selección, estos son los siguientes:

- Desempeño del Funcionario, Consiste básicamente en la evaluación del desempeño del año anterior, ya que se buscó que el teletrabajo tuviese el carácter de incentivo para los mejores de la institución.
- Conocimiento TIC: se establece para poder tener un mínimo de competencias en materia de TIC.
- Conocimiento del cargo y la institución: Tiene directa relación con los años de servicio en la empresa, a mayor antigüedad debiese haber un mayor grado de autonomía.
- Conocimiento de la modalidad de Teletrabajo: Este criterio tiene relación con el conocimiento de derechos y deberes regulados en el convenio de aceptación y desempeño que suscribe cada teletrabajador.
- Adecuación del lugar de prestación de servicios: Se deben cumplir las siguientes condiciones una de ellas es dar cumplimiento a las condiciones de higiene y seguridad, las cuales deben ser similares a las instalaciones de INAPI, y por otro lado, que la conexión a internet cumpla con las exigencias mínimas de GB.

La figura N° 4, nos muestra los criterios de exigibilidad y la escala de puntuación, dentro de los métodos de medición podemos mencionar la evaluación del desempeño, prueba de TIC, antigüedad laboral y aprobación de las actividades de capacitación relativas la teletrabajo que se realizaron en INAPI.

Figura N°4: Criterios de Exigibilidad y escala de puntuación/ Para acceder al teletrabajo

Criterio	Ponderación	Medición	Escala puntuación
Desempeño funcionario	50%	Evaluación desempeño del año anterior, vigente	10 Puntos: calificaciones mayores o iguales a 6,7 / 5 puntos: calificaciones mayores o iguales a 6,5 y menores a 6,7 / 0 puntos: calificaciones menores a 6,5
Conocimiento del cargo y la institución	10%	Tiempo de desempeño en el cargo.	10 puntos: dos o más años de antigüedad en el cargo. / 5 puntos: menos de dos años de antigüedad en el cargo.
Conocimiento TIC	20%	Prueba TIC	10 Puntos: 80% o más del puntaje de la prueba. / 5 puntos: 60% o más y menos del 80% del puntaje de la prueba. / 3 puntos: 40% o más y menos del 60% del puntaje de la prueba. / 0 puntos: menos del 40% del puntaje de la prueba
Conocimiento sobre modalidad de Teletrabajo	20%	Aprobación de la capacitación sobre Teletrabajo	10 Puntos: 80% o más del puntaje de la prueba. / 5 puntos: 60% o más y menos del 80% del puntaje de la prueba. / 3 puntos: 40% o más y menos del 60% del puntaje de la prueba. / 0 puntos: menos del 40% del puntaje de la prueba

Fuente: Informe Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial /DIPRES

El proceso de postulación al teletrabajo se compone de las siguientes etapas:

- Los interesados en postular al teletrabajo debían informar a su jefatura directa su intención de teletrabajar, deben firmar la carta de postulación al sistema de teletrabajo.

- Se entregan las pautas de autoevaluación de condiciones de higiene y seguridad.
- Se aplican pruebas de conocimiento vía on line, en las cuales se evalúan aspectos como conocimientos en materia de higiene y seguridad en caso de accidentes, seguridad de la información y los derechos y deberes de teletrabajadores.
- Se aplican pruebas de habilidades TICS.
- Y por último, deben acreditar que su conexión a internet es adecuada a la exigencia del convenio de aceptación y desempeño, en adelante CAD, que deberán suscribir.

El número de postulantes fue de 23 funcionarios, de un universo de 48 personas pertenecientes a las áreas autorizadas y habilitadas para teletrabajar. Para la marcha blanca, el proceso de selección se realizó de manera directa por parte de sus jefaturas en razón al alto desempeño que tengan. Los futuros postulantes se sometieron a un proceso de selección en base a los criterios que señalamos anteriormente. Finalmente fueron seleccionados 15 teletrabajadores.

Después de manejar estos antecedentes debemos responder la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características que más se destacan entre los teletrabajadores seleccionados?

En cuanto al promedio de edad de los seleccionados es ligeramente menor a los no teletrabajadores, por lo tanto, podemos deducir que los teletrabajadores son más jóvenes.

El género de los teletrabajadores es de 65% mujeres y 35% hombres, muy parecido al universo de los no teletrabajadores. También podemos referirnos al estado civil de los teletrabajadores destacando que la mayoría de ellos son personas casadas con hijos o con personas bajo su cuidado.

Otro punto importante es la antigüedad laboral, en el caso de los teletrabajadores ellos son funcionarios con un mayor grado de antigüedad a diferencia de los no teletrabajadores.

En cuanto a la comuna de residencia de los teletrabajadores la mayoría se concentran en Santiago centro y Santiago poniente y en menor grado en las afueras de Santiago.

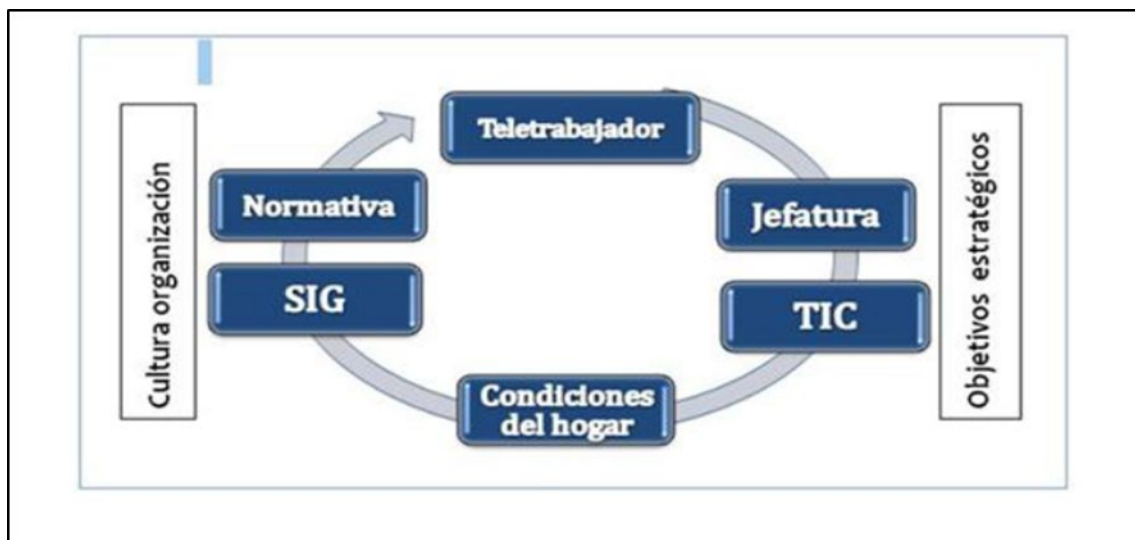
1.2.4.- Componentes del teletrabajo en INAPI

Sus componentes son: (Industrial, 2018)

- Teletrabajadores
- Jefaturas Directas
- Tecnologías de la Comunicación e Información (TIC´s)
- Seguridad de la información
- Higiene y Seguridad en el Hogar
- Sistema de Información de Gestión (SIG)
- Normativa Aplicable.

La figura N°5, viene a aclararnos los componentes de teletrabajo, que mencionamos anteriormente y que con posterioridad serán detallados.

Figura N°5: Componentes del Sistema de Teletrabajo en INAPI



Fuente: Informe Evaluación De la experiencia de Teletrabajo /INAPI

Entrando de lleno a los componentes empezaremos con los **teletrabajadores**, ellos pasaron por un proceso de adaptación que se dividió en 3 etapas, como primera etapa debían desarrollar la habilidad para poder trabajar sin supervisión, como segunda etapa aceptar la pérdida de las relaciones laborales con sus compañeros, y por último poder desarrollar habilidades que le permitan trabajar en su residencia compatibilizando familia-trabajo.

El segundo componente para analizar son las **jefaturas directas**, en un principio la designación de las jefaturas fue de manera automática en virtud de sus aptitudes,

las cuales debieron asumir de manera comprometida y proactiva. Dentro de sus funciones se les suma la labor de acompañamiento y apoyo a los teletrabajadores, aprendizaje y uso de los medios virtuales de comunicación, así como también el seguimiento de estándares de calidad. Además, se les suman nuevas tareas entre ellas, fijar el día de concurrencia a INAPI, verificar que se esté cumpliendo el convenio de aceptación y desempeño, acordar con los teletrabajadores la cantidad de tareas que deben realizar mensualmente, etc...

Como Tercer componente tenemos las TIC's, en cuanto a las condiciones para su implementación se consideró la automatización de los procesos a través de las herramientas, la digitalización de la documentación que se usará en los procesos que son desarrollados por los teletrabajadores, además contar con una infraestructura computacional adecuada.

Los teletrabajadores para poder desempeñar estas labores en su domicilio particular recibieron por parte de INAPI un equipo informático completo, y para conectarse con la institución se realizará a través de un sitio virtual, para lo cual debían contar con una conexión a internet adecuada a este propósito, que es validada por el departamento de Tecnologías de la Información. Los computadores portátiles que se entregan son equipados con todos los accesos a los programas

de uso frecuente según cada área, así como también se extienden las prohibiciones a ciertas páginas que en las dependencias de INAPI están bloqueadas.

Dada la importancia que tiene el soporte TIC'S se realizaron una serie de capacitaciones para los trabajadores, así como también se diseñó un proceso de atención preferencial en caso de que requieran soporte informático.

Como cuarto componente tenemos la **seguridad de la Información**. Es necesario que los teletrabajadores tengan un adecuado uso de la información que manejan, por lo tanto deben tomar todos los resguardos posibles para asegurar la privacidad en el lugar donde realiza las labores de teletrabajo, para ello los teletrabajadores tuvieron que capacitarse en las políticas de seguridad de la información, además en el convenio de aceptación y desempeño que suscriben se señala que se comprometen a mantener este resguardo.

Como quinto componente tenemos lo relativo a las normas de **Higiene y Seguridad en el hogar**. Como primera acción le corresponde el empleador a través de su prevencionista visitar el domicilio del teletrabajador para así evaluar en terreno que

se cumplan con las condiciones de higiene y seguridad que serán exigibles. Esta visita fue fundamental para decidir si los postulantes eran aptos o no para optar al teletrabajo.

Para poder definir qué pasa en caso de accidentes del trabajo se recurrió a la Asociación Chilena de Seguridad, en adelante ACHS, quienes después de realizar las consultas pertinentes a su fiscalía, responden por escrito mediante una circular despejando así las dudas que existían por parte de INAPI, se adjunta dicha circular en anexo 4. A modo de ejemplo se deja en claro que pasa si ocurre un accidente de trabajo en el domicilio del teletrabajador, en ese caso se entiende que la habitación se confunde con el lugar del trabajo ya que en ese momento se encuentra prestando servicios a su empleador en su domicilio.

Se capacitó a los futuros teletrabajadores en el manejo de extintores, así como que pasos debían seguir si se produjese un accidente laboral.

Como sexto componente encontramos el **Sistema de Información de Gestión (SIG)**, que hace posible el monitoreo de la gestión diaria de las áreas de negocio, con información histórica, mínimo de 3 años, sobre la productividad individual y

grupal. Este sistema es muy importante ya que nos permitirá medir si con el teletrabajo se produce un aumento en los niveles de productividad.

Y por último, como séptimo componente, debemos referirnos a las **normativas aplicables**, además de las normas que rigen a todo funcionario público, debemos remitirnos a la Resolución Exenta N°390, de 2016, de INAPI que viene a regular las siguientes dimensiones que son obligatorias para los teletrabajadores, algunas de ellas son:

- Concurrir a las reuniones y actividades fijadas en INAPI por su jefatura directa.
- Cumplir con el Convenio de Aceptación y Desempeño, previamente firmado, en especial a lo relativo al cumplimiento de objetivos y nivel de producción solicitados.
- Devolver los equipos suministrados por INAPI en caso de renunciar al teletrabajo.
- Disponer de conexión con banda ancha adecuada para desempeñar el teletrabajo, el costo de internet será de cargo del teletrabajador.
- El teletrabajador debe estar disponible para ser contactado, por el medio que hayan acordado designado con su jefatura, por ejemplo mediante teléfono o Skype.

- Asistir a las reuniones y capacitadas programadas por INAPI.
- Es obligación del teletrabajador mantener actualizado el domicilio donde teletrabaja.
- En cuanto a la información que manejan, deben mantener la debida diligencia y cuidado en usos y tratamiento de esta información.
- En cuanto a los seguimientos y evaluaciones el teletrabajador debe dar respuesta oportuna a estos, para mantener y poder llevar a cabo el estudio que se realiza con el teletrabajo.

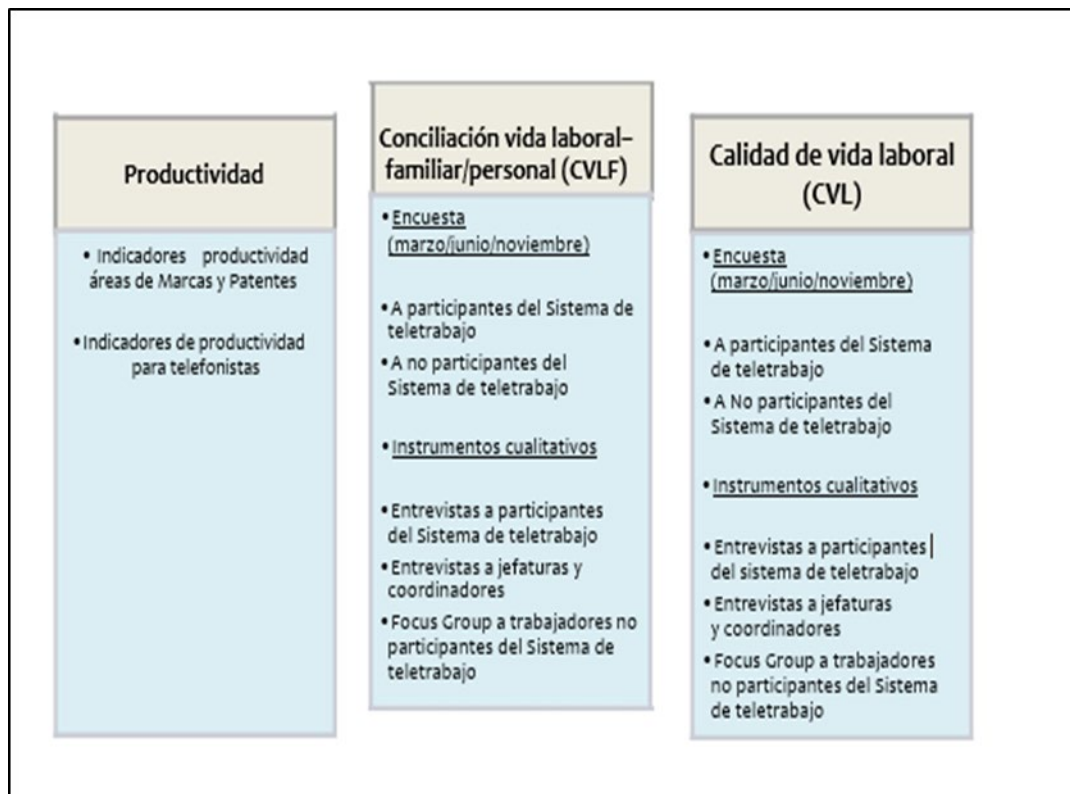
1.2.5.-Evaluación y medición

Para poder realizar la evaluación y medición correspondiente se tomaron en cuenta las siguientes variables: **Conciliación de la Vida Laboral familiar personal**, **la calidad de vida laboral** y finalmente la **productividad** de los teletrabajadores. Esta tesis abordará en mayor profundidad el estudio de la productividad.

Se tomaron estas variables y se diseñó e implementó un sistema de evaluación en conjunto con la Dirección de presupuesto en adelante DIPRES y el Centro de Sistema Públicos de la Universidad de Chile.

A continuación podemos ver la figura N°6, que detalla el sistema de evaluación en función de las tres variables que se midieron, ellas son Productividad, Conciliación de la Vida Laboral familiar personal y la calidad de vida laboral.

Figura N°6: Sistema de Evaluación/ diseñado por la DIPRES y el Centro de Sistema Públicos de la Universidad de Chile



Fuente: Informe Evaluación De la experiencia de Teletrabajo /INAPI

1.2.6.- Productividad:

Para medir la productividad, se consideró el período con teletrabajo versus la productividad del año anterior, también se considera en esta medición a los no teletrabajadores.

En la figura N°7, se detallan los indicadores que se utilizaron para medir la productividad, así como también cual fue su fórmula de cálculo.

Figura N°7: Indicadores de Productividad

UNIDADES	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO
Examen de forma marcas. Examen de fondo marcas	Variación de la productividad diaria (productividad normalizada) de los teletrabajadores respecto a ellos mismos el año anterior.	$\left(\frac{\text{Sumatoria de la producción de los teletrabajadores de la unidad } x \text{ en el período } t}{\text{Sumatoria de días trabajados por los teletrabajadores de la unidad } x \text{ en el período } t} \right) / \left(\frac{\text{Sumatoria de la producción de los teletrabajadores de la unidad } x \text{ en el período } t-1}{\text{Sumatoria de días trabajados por los teletrabajadores de la unidad } x \text{ en el período } t-1} \right) * 100\%$
Áreas de patentes Diseños industriales	Variación de la producción normalizada promedio de los teletrabajadores de cada unidad respecto a la variación de la producción normalizada promedio de los no teletrabajadores.	$\left(\frac{\text{Sumatoria de la producción diaria de los teletrabajadores de la unidad } X \text{ en el período } t}{\text{número teletrabajadores de la unidad}} \right) / \left(\frac{\text{Sumatoria de la producción de los no teletrabajadores de la unidad } X \text{ en el período } t}{\text{número de no teletrabajadores de la unidad}} \right) * 100$
Telefonistas de Call Center	Porcentaje de abandono de llamadas del Call center	$\left(\frac{\text{cantidad de llamadas abandonadas (no contestadas) en el período } t}{\text{cantidad de llamadas recibidas en el período } t} \right) * 100.$
	Porcentaje de tiempo en pausa de las teletrabajadoras respecto del tiempo en pausa del Call Center.	$\left(\frac{\text{sumatoria de las horas en pausa de las teletrabajadoras en el período } t}{\text{sumatoria de horas trabajadas por el Call Center en el período } t} \right) * 100$
	Razón del promedio diario de llamadas respondidas por las teletrabajadoras respecto del promedio diario del Call center.	$\left(\frac{\text{Sumatoria de llamadas respondidas por las teletrabajadoras en el período } t}{\text{sumatoria de los días trabajados por las teletrabajadoras en el período } t} \right) / \left(\frac{\text{sumatoria de llamadas respondidas por el call center en el período } t}{\text{sumatoria de los días trabajados por el call center en el período } t} \right)$

Fuente: Informe Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial /DIPRES

Las áreas evaluadas son las de Subdirección de patentes, Subdirección de marcas y telefonistas.

- Subdirección de Patentes (Área examen de patentes): El tamaño muestral de esta subdirección se compone de 5 Teletrabajadores y 9 no teletrabajadores. La producción que se considera comprende el período de los años 2016 y 2017.

En el caso de los teletrabajadores la producción en el período marzo-noviembre de 2017 es un 13,1% mayor que la producción del mismo período de 2016. En el caso de los no Teletrabajadores el aumento de la producción entre 2016 y 2017 es de un 10,42%. Este mayor aumento de la productividad de los Teletrabajadores se debe a un aumento de la diferencia entre la productividad entre ambos grupos. En 2016 la producción de teletrabajadores era un 8,3% mayor que la de no teletrabajadores, diferencia que aumenta a un 10,5% en el año 2017.

Entonces se puede concluir que para el área de patentes los resultados del teletrabajo en la productividad son inestables en el tiempo, y a pesar de que el coeficiente estimado es negativo, es no significativo para el caso de los 12

meses, por lo cual no se puede concluir si el teletrabajo tiene un impacto sobre la producción. Se necesita realizar mediciones que comprendan períodos más extensos, ya que con el observado es difícil definir si los aumentos de productividad presentados necesariamente se deben al teletrabajo

- Subdirección de Marcas (Área Examen de fondo): En esta área el tamaño muestral es de 3 teletrabajadores y 2 no teletrabajadores, fue más complicado realizar la medición ya que el tamaño muestral era reducido, restándole valor analítico.

Se realizó una comparación de los niveles de producción tanto de teletrabajadores como no teletrabajadores entre los períodos del 2016 y 2017. El período del 2016 previo al inicio del teletrabajo se observó que los teletrabajadores, tenían niveles de productividad inferiores a los no TT, la producción de los no TT era de 7,9% superior a la de los TT, esto traducido en número de acciones realizadas por los no TT y los TT es el siguiente: 339 vs 321 acciones. Esta diferencia en la producción cambia en el segundo período debido a un aumento de la producción de los TT.

Podemos mencionar que los Teletrabajadores aumentaron su producción normalizada que corresponde a la productividad diaria, calculada como el cociente entre la producción total del mes y los días trabajados durante ese mes en un 18,5% con respecto del año anterior, y los no TT aumentaron en un 12,1%. Por lo tanto, podemos señalar que el nivel de producción de los no TT sigue siendo superior al de los TT, la diferencia en el año 2017 es de 2,6%, lo cual si lo traducimos en acciones es de 380 vs 370. (DIPRES, 2018)

- Telefonistas: El análisis se realiza principalmente en el área de call center, donde nos centraremos solo en las llamadas contestadas. Para este análisis el tamaño muestral es el siguiente, 3 TT y 2 no TT. Debemos entender a su vez qué se entiende por llamadas abandonadas, son aquellas llamadas recibidas por la central telefónica que no fueron contestadas por el equipo de call center.

En el período de marzo a noviembre de los años 2016 y 2017 se observa que los TT disminuyen su nivel de productividad un 31%, a diferencia de los no TT quienes muestran un peak en sus actividades entre los meses de enero-febrero y junio-julio tanto en el año 2016 y 2017, lo que se traduce en un 64% de aumento en llamadas respondidas.

Las horas en pausa son aquellas en que el personal de call center estando conectado, deshabilita el sistema para recibir llamadas. Respecto a este tiempo en pausa el porcentaje se mantiene constante para los TT y aumenta en el caso de los no TT de un 22% a un 32% aproximadamente.

Se concluye que para el área de call center los resultados son inestables en el tiempo, los coeficientes son pequeños así que no afectan mucho en la productividad y su impacto.

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 (Fondo, Forma, Patentes y Diseño). Las excepciones fueron las áreas de Pagos y Renovaciones de Marcas y el Call Center. Debemos volver a mencionar que hay que ser cautelosos con estas conclusiones ya que en este período de 27 meses de medición el tamaño muestral es pequeño, en patentes 14 TT, en call center 5 TT y en marcas 5 TT.

Si bien en esta etapa no podemos confirmar que el aumento en la productividad en 4 de las 7 áreas que se sometieron a este cambio se debe al teletrabajo, es interesante señalar que la productividad se mantiene en una etapa de cambio institucional que no deja de ser menor.

1.2.7.-Calidad de Vida Laboral y Conciliación vida laboral, familiar y personal:

Espinoza y Morris (2002) definen la calidad de Vida Laboral (CVL) como la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal (Jiménez Sandoval Karen, 2018)

La Conciliación de vida laboral-familiar y personal, en adelante CVLF, es una estrategia que se dirige a hacer compatibles estos diferentes espacios y tiempos de la vida de las personas, para responder a las necesidades y requerimientos de la vida laboral, familiar y personal. Esto se relaciona con la posibilidad que tiene las mujeres y los hombres de equilibrar sus intereses, obligaciones, y necesidades de una visión de la vida a partir del derecho que tienen a desarrollarse en los diferentes ámbitos.

El factor conciliación afecta a ambos géneros, en el caso de las mujeres sobre todo las casadas son ellas las que se ven más afectadas con el tema de la

conciliación, ya que además de trabajar deben desempeñar otras labores resultándoles más difícil lograr un equilibrio entre el trabajo y la familia.

Para poder evaluar y medir estas variables, INAPI consideró métodos de recolección cuantitativos como entrevistas y focus group, y cuantitativas como encuestas.

En el anexo N°7 adjuntamos de medición de conciliación de vida laboral, familiar y personal. Se puede ver con detalle el instrumento que se utilizó para realizar dicha medición.

Se realizó una primera aplicación de este instrumento en marzo de 2017 que consideró a todos los trabajadores de INAPI y posteriormente en junio y noviembre se aplicó solo a los teletrabajadores.

Por otra parte, se aplicaron las entrevistas y focus group, a teletrabajadores, no teletrabajadores, jefaturas directas y equipo directivo. Las jefaturas y directivos no participaron de los focus group.

En cuanto a la **calidad de vida laboral** en la **subdirección de marcas y patentes** podemos mencionar que no hay diferencias importantes entre TT y no TT, como tampoco en los diferentes momentos de la medición. Ambos grupos obtienen 0,74 en la medición inicial de marzo, y suben a 0,77 en el caso de no TT y 0,76 en TT en la medición que se realizó en el mes de noviembre.

Por otro lado, podemos mencionar la sensación del aumento de la carga laboral de los TT en concordancia con el aumento de productividad observado en marcas y patentes. Este aumento se debe a varios factores. Por una parte, se incrementaron las metas de producción (entre un 2% y 10% mensual) a quienes participan en la modalidad de teletrabajo. También, el teletrabajo requiere un período de adaptación en la medida en que todo el trabajo debe hacerse digitalmente, se debe generar una nueva rutina en el hogar y aprender a separar espacios. A su vez también señalan los TT que ven un mayor grado de eficiencia en sus labores, esto se traduce entre otros al hecho de ya no tener que asistir a todas las reuniones, que ya no dedican tanto tiempo a socializar con sus compañeros de trabajo lo que les permite emplear ese tiempo en trabajar más.

En el caso de los no TT señalan que han visto aumentada su carga laboral ya que han visto incrementadas algunas actividades, como por ejemplo, responder

consultas presenciales por parte de solicitantes de registros, cuestión que no pueden realizar teletrabajadores.

Y finalmente las jefaturas directas coinciden también en el hecho que ven aumentada levemente su carga laboral ya que deben responder consultas que antes respondían los teletrabajadores, así como también, pierden mucho tiempo en coordinar reuniones y actividades para el día que el equipo de teletrabajadores se encuentre en la oficina.

Algunos teletrabajadores señalan que la rutina laboral en la casa tiene la ventaja, en relación al trabajo en oficina, de permitir pequeños descansos o distracciones en las que se puede aprovechar el tiempo para cumplir otras responsabilidades, particularmente domésticas. Esta posibilidad, para algunos, tiene directa relación con la eficiencia laboral. En la medida en que el tiempo destinado al trabajo se reduce, se gana tiempo para utilizarlo en otras actividades deseadas, por lo que el incentivo a ser más eficiente aumenta considerablemente.

Los Teletrabajadores, en cuanto al sentido de pertenencia con la institución reconocen como una política positiva la implementación del teletrabajo, lo que aumenta su consideración por la institución. Respecto al vínculo con la institución,

si bien ha disminuido su asistencia a actividades, la recepción permanente de información sobre lo que se hace permite mantener presente el vínculo con INAPI. De todos modos, el aumento en el bienestar tiene un efecto positivo en la valoración de su puesto de trabajo.

Otro punto es lo relativo a la convivencia con sus compañeros de trabajo, para algunos, los lazos se van alejando por el hecho de no verse todos los días en la oficina como era de costumbre, pero esto es muy subjetivo de evaluar.

En cuanto al grupo de **telefonistas**, como señalamos anteriormente el caso del call center es especial, ya que continúan trabajando bajo un horario de 09:00 a 18:00 horas, por lo tanto, no se han detectado mayores variaciones ni en la productividad ni en la carga laboral, ya que su labor dependerá del flujo de llamadas que reciban. Sin embargo, señalan las TT que sienten que están respondiendo los llamados de una manera más cordial ya que no tiene el estrés de tener que movilizarse para llegar a la oficina, por lo tanto, su calidad de trabajo ha mejorado considerablemente.

La jefatura de las telefonistas señala que no han visto gran variación en la organización de las actividades, a diferencia de las otras áreas. En general, se usa el grupo de Whatsapp para resolver dudas respecto a solicitudes, cuestiones del sistema, etc. Este medio también ha servido para mantener una buena relación entre compañeros, pero con el tiempo la distancia respecto al lugar de trabajo y la pérdida esos instantes para poder sociabilizar con sus compañeras ha sido percibido como un problema cada vez mayor, al igual que en las otras áreas.

La calidad de vida laboral se ha visto afectada en sus diferentes dimensiones, sin embargo, podemos llegar a la conclusión que los más afectados son los no teletrabajadores, siendo estos últimos los más ajenos a sus impactos. En general, en el caso de marcas y patentes, este proceso de cambio ha implicado una mayor carga laboral. En el caso de telefonistas éstas se han mantenido igual tanto para teletrabajadores como no teletrabajadores. En cuanto a la experiencia laboral cotidiana de examinadores, ha habido una mejora para teletrabajadores y no teletrabajadores: los primeros por la posibilidad de organizar su tiempo de trabajo en relación con otras responsabilidades, y en el caso de los segundos por un ambiente en la oficina algo más distendido y solitario. Por otro lado, las telefonistas que cuentan con menos autonomía para la organización de su rutina, no se han visto beneficiadas por el efecto positivo de organizar su jornada

atendiendo a demandas familiares y personales. Los canales de comunicación con los teletrabajadores de las tres subdirecciones han resultado eficientes, y la sustitución del diálogo cara a cara no ha conllevado grandes problemas, entre ellos se destaca el uso de whatsapp. En todas las áreas ha existido un distanciamiento con los compañeros, el cual para algunos ha significado una pérdida importante en sus lazos sociales, mientras que otros no lo han vivido de mala manera.

Finalmente nos queda referirnos a la **Conciliación vida laboral, familiar y personal**, y sus efectos en las distintas áreas con teletrabajo. Una vez aplicados los instrumentos de medición se puede apreciar un aumento en los niveles, en la mayoría de las áreas sometidas a evaluación.

En virtud de los instrumentos aplicados podemos señalar que los teletrabajadores han experimentado un aumento inicial de la conciliación entre los meses de marzo y junio de 0,67 a 0,78. En la siguiente medición, que se realizó en durante el mes de noviembre, se ve una leve baja a 0,76.

En cuanto a las TT de patente y marcas se ve un aumento en la variable de conciliación, por lo tanto, podemos señalar que le TT tiene un impacto positivo en la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.

El caso de las telefonistas es especial como hemos señalado anteriormente ya que al cumplir horario es más difícil determinar si hay cambio en la variable, puesto que uno de los beneficios del TT es la flexibilidad que nos da para cumplir nuestra labor diaria, se puede señalar que en el caso de las telefonistas se ven beneficiadas con el hecho de evitar los traslados a la oficina, por lo tanto, ganan tiempo que antes perdían en el traslado.

Por el tiempo que ganan al evitar los traslados diarios a la oficina, la conciliación subió considerablemente en aquellos que demoraban más de 30 minutos en desplazarse, subió de 0,56 a 0,76, esto es muy significativo para aquellos que viven más lejos ya que el traslado es agotador, estresante ,afectando la disposición al iniciar la jornada laboral.

Si nos referimos el enfoque de género, podemos determinar que en el caso de las mujeres se observa una mayor conciliación, ya que según las entrevistas que se

aplicaron son ellas las que señalan que han ganado mayor tiempo para compartir con su familia, o bien poder cuidar a algún familiar que lo requiera. A su vez pueden realizar mayores labores del hogar, ellas se sienten más aliviadas, ya que pueden responder de mejor manera a su labor de madres y también de dueñas de casa. En números el aumento se ve reflejado en las mujeres de un 0,66 a 0,78, en el caso de los hombres aumenta de 0,70 a 0,79, y con posterioridad disminuye a un 0,73.

1.2.8.-Opinión del sindicato de la asociación nacional de funcionarios del instituto nacional de propiedad industrial “ANFINAPI” ante el teletrabajo.

Otro punto importante a tratar en la implementación del teletrabajo en INAPI es la opinión del sindicato. La sensación principal del sindicato de la Asociación Nacional de funcionarios del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, en adelante ANFINAPI, es que han sido excluidos de este proceso, no fueron considerados en el plan piloto, así como tampoco se les invitó a participar en actividades de focus group, que se realizaron con los teletrabajadores. Consideran que su participación en estas oportunidades para poder dialogar es esencial, ya que ellos como sindicato tienen una visión más amplia de los derechos de los funcionarios de INAPI.

Por otro lado, ANFINAPI, no tuvo participación alguna en el diseño del sistema, ni tampoco en la redacción del convenio de suscripción que deben firmar los teletrabajadores.

Surgen además una serie de inquietudes respecto a cómo se regularán los derechos de los teletrabajadores, ya que según el sindicato entre otros se ven afectados los siguientes derechos: (Informe Sindical Preliminar Teletrabajo INAPI, 2018)

- No se estipula descanso para los teletrabajadores,
- Las pausas saludables establecidas por la mutual y la institución no las pueden realizar, entonces ¿cómo se puede controlar el tan temido Stress Laboral?
- ¿Cómo se cumplirá la protección frente al acoso laboral y sexual?
- ¿Cómo se protegen frente a un posible hackeo que se remite al servicio y que son de responsabilidad del teletrabajador?

El sindicato considera además que los teletrabajadores caen en un estado de vulnerabilidad ya que el marco legal es poco claro, es decir no existe jurisprudencia ni pronunciamiento por parte de la Contraloría.

Para ANFINAPI, el teletrabajo produce a su vez una desagregación en los teletrabajadores, es decir, al no asistir a la oficina, se verán aislados y pueden perder el sentimiento de pertenencia hacia la institución, ya que al estar en su casa se pueden sentirse más aislados y con experimentar un menor grado de contacto con sus compañeros tanto de trabajo como de sindicato.

El sindicato propone que se siga evaluando la variable de calidad de vida de los funcionarios.

Señalan a su vez, que producto del aumento de las metas para los teletrabajadores, la carga laboral de los no TT se puede ver afectada. Por otro lado, tal como lo vimos en la medición de las variables hay otras áreas que han manifestado sentir una sobrecarga laboral, por lo tanto, sugirieron que INAPI debería crear un programa para nivelar la carga de trabajo.

Por último, el sindicato solicita a INAPI, que la asociación de funcionarios tenga una mayor participación en las reuniones internas y/o externas sobre temas relacionados al teletrabajo, la cual hasta el momento es nula.

2.- CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

2.1.- Descripción del problema:

Dentro de los programas de mejoramiento de la gestión pública, una gran innovación se está imponiendo, tanto en Chile como en el extranjero, con la cual se han visto beneficiados gran parte de las personas activas laboralmente ya que pueden incorporar en su quehacer diario, el TELETRABAJO, así como también da la posibilidad a aquellos que por distintos motivos no pueden realizar labores en una oficina poder integrarse al mundo laboral.

La DIPRES decidió aprobar la modalidad laboral del teletrabajo, solicitado por INAPI, para estar en sintonía con la modernización del Estado de Chile y el avance hacia una innovación y nuevas formas de organización del trabajo, todo esto gracias a la Ley 20.971, que en 2016 introdujo innovaciones en materia de

empleo público en Chile. (DF, 2018) Los diferentes esfuerzos de modernización que hoy día enfrenta el Sector Público a través de los diversos proyectos definidos en el programa de Gobierno Electrónico no han sido suficientes para satisfacer las necesidades que presentan las Instituciones para mejorar su gestión.

Estos proyectos se han realizado de manera aislada, a través de iniciativas que buscan profundizar y garantizar la continuidad de estos cambios que buscan producir un impacto importante en términos de la atención y transparencia del Sector Público.

2.2.- Delimitación del problema:

La siguiente investigación se centrará en el Instituto Nacional de propiedad industrial, más conocido como INAPI. Institución que a raíz de la publicación de la Ley 20.971 de reajuste del sector público del año 2016, que da facultades al Director Nacional para eximir del control horario de la jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación del personal, pudiendo dicho personal teletrabajar.

2.3.- Pregunta de Investigación:

¿Qué características de la implementación del sistema de teletrabajo, impacta con mayor fuerza en la productividad de los trabajadores de INAPI?

2.4.- Justificación de estudio:

- **Aportes Teóricos:**

- Mediante la siguiente investigación se busca crear un aporte teórico que quedará plasmado en la siguiente tesis, siendo de libre acceso para toda la comunidad.
- Este material servirá de estudio y referencia para la administración pública en general, que requiera tener información sobre el proceso de diseño e implementación del Teletrabajo en organismos públicos.

- **Aportes Prácticos:**

- Desarrollar habilidades técnicas y de manejo de condiciones ambientales para los teletrabajadores y supervisores, para lograr resultados exitosos de la experiencia de teletrabajo en INAPI y a su vez reforzar su vinculación con la Institución.

- Busca separar el espacio laboral del personal, es decir lograr la conciliación familia trabajo.
- Reforzar el sentido de pertenencia a la institución.
- Reforzar el mensaje hacia los no teletrabajadores de que los teletrabajadores continúan estando disponibles y son parte de la institución.
- Asegurar que los teletrabajadores sigan siendo incluidos en espacios formales e informales de camaradería.
- Confianza entre las jefaturas y sus trabajadores. Es fundamental entender que el teletrabajo se basa en relaciones de confianza, el control pasa a segundo plano. Asimismo, prima una permanente comunicación efectiva y asertiva que genera una cultura de corresponsabilidad que impacta positivamente la organización, así como la calidad de vida y desarrollo del teletrabajador.
- Los teletrabajadores van a adquirir herramientas que le permitan manejar softwares y resolverán problemas de conectividad y TICs.

- **Aportes Personales:**

- Como futuros administradores públicos, nos gustaría ser de ayuda para todos aquellos que tengan dudas respecto al proceso de implementación del teletrabajo en organismos públicos.

- También deseamos que una vez que hayan leído nuestra investigación puedan crear su propio juicio de valor respecto a las ventajas y desventajas del teletrabajo, ya que aún no hay suficiente bibliografía al respecto.
- Por último buscamos ser un aporte en la modernización del estado, mediante la exposición de un tema que aún no es tan popular en nuestro país, pero que a medida que avanza el tiempo va adquiriendo mayor fuerza.

2.5.- Objetivos de la Investigación:

2.5.1.- Objetivo general:

“Determinar el impacto generado con la incorporación del teletrabajo en la productividad, calidad de vida y conciliación vida laboral, personal y familiar de los Teletrabajadores”

2.5.2.- Objetivos específicos:

- Conocer las razones principales que impulsaron a la Organización en este caso INAPI, para incorporar el teletrabajo.
- Identificar cuál de las 3 variables (Productividad, calidad de vida y conciliación vida laboral vida laboral, personal y familiar) que fueron

medidas son las que mayor aumento han presentado con la incorporación del TT.

- Determinar los impactos negativos que ha tenido la incorporación del teletrabajo para los funcionarios en general.

2.6.- Hipótesis de Investigación:

“Aumenta la productividad con la incorporación del teletrabajo”

Corolario:

Las organizaciones, en este caso INAPI, han sido afectadas favorablemente con esta nueva forma de trabajar, a pesar de ser organismos públicos.

Las estadísticas demuestran que puede aumentar la productividad, habiendo también una mejora en la calidad de vida y conciliación de la vida laboral, personas y familiar en los Teletrabajadores.

3.- CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO:

3.1.- Modernización del Estado

Para un mejor estudio del teletrabajo es necesario conocer las etapas y estado de la modernización de la gestión pública en nuestro país. Para ello, debemos señalar que se entiende por modernización de la gestión pública:

“...La modernización de la gestión pública debiera ser entendida como un proceso permanente de rearticulación y rediseño de las relaciones entre los actores involucrados a la esfera estatal, a partir de una lógica que fortalezca a las instituciones desde la óptica del aprendizaje organizacional y el incremento del capital social en el sentido de fortalecer la generación de espacios de confianza y apertura entre los servicios públicos y los ciudadanos. Lo anterior supone la generación de estrechos vínculos entre la sociedad civil, el sector público y la esfera privada, todo lo cual pasa por reconocer abiertamente que “la calidad de la gestión pública se juega en la ventanilla de atención” y que para ello es menester incorporar a los funcionarios públicos y a los usuarios en la creación de valor público sobre la base de principios y valores compartidos, en un contexto de participación democrática que posibilite la superación de la conocida paradoja del “yo participo, tú participas, él participa, nosotros participamos, vosotros participáis... ellos deciden”.... (Alujas, 2002)

Los estudios efectuados han demostrado que las reformas para modernización de la gestión de los Estados son factores de potencial crecimiento económico, al

crear nuevas formas de participación ciudadana y fortalecer la capacidad del sector público como el principal articulador de los esfuerzos por alcanzar igualdad de oportunidades y proveer de satisfacción a las múltiples demandas sociales.

La modernización de la gestión pública supone asumir la adaptación del aparato estatal a las nuevas realidades políticas, económicas y sociales que pueden ser analizadas desde variadas perspectivas y objetos.

A continuación, se describe los principales procesos orientado al mejoramiento y modernización del Estado en Chile y que tiene incidencia en la formulación de un modelo de medición de la gestión de las instituciones y organismos públicos, y por ende, la aplicación del teletrabajo. Estos son:

- **Reformas del Estado:**

El desarrollo económico de América Latina ha estado íntimamente ligado con los procesos de reforma y modernización de las instituciones del Estado. En este contexto, la reforma del Estado ha tenido como elementos detonantes los problemas fiscales, la globalización de los mercados y la consolidación de los procesos democráticos, entre otros. (José, 1997)

Una política de reforma del Estado es un elemento indispensable para garantizar el desarrollo económico y social del país, tener una adecuada inserción internacional y generar bienestar a todas las personas que constituyen una sociedad. En este sentido, la urgencia por modernizar la gestión pública en Chile ha sido uno de los ejes centrales de los gobiernos, a partir del año 1994.

- **Modernización del Estado Chileno:**

El segundo proceso orientado al mejoramiento y modernización del Estado, a partir del año 1990, fue su modernización; al cual el Gobierno se le asignó alta prioridad; estableciendo a través del “Estatuto de Dirección Pública: Programa de Reforma”, que:

“... La modernización del Estado constituye una política clave, tanto para la legitimidad de la democracia y de las instituciones públicas, como para la competitividad de nuestra economía y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los chilenos. Fortalecer el desarrollo de un Estado al servicio de los ciudadanos, caracterizado por una gestión más eficiente, participativa y transparente, ha sido la orientación principal que sigue el Gobierno en estas materias, a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia...” (Estatuto de Dirección Pública : Programa de Reforma)

Diversos estudios han demostrado que la aplicación de medidas tendientes a reformar y modernizar el Estado son factores que potencian el crecimiento económico, crear nuevas y mejores formas de participación ciudadana y fortalecer la capacidad del sector público, como gestor de los esfuerzos públicos para alcanzar igualdad de oportunidades y proveer de satisfacción a las múltiples demandas sociales.

- **Gobierno Electrónico:**

Las debilidades y fracasos que presentaron las reformas administrativas en el Estado de Chile, fueron consecuencia de los cambios formales, insuficientes para resolver los problemas existentes en los servicios públicos, y que hicieron más compleja su resolución; contribuyendo, en algunos casos, a incrementar las falencias del Estado

Se estableció al inicio de los procesos de mejoramiento y modernización del Estado, que entre los procesos orientados al mejoramiento y modernización del Estado se incluía junto al Programa de Mejoramiento de la Gestión, el Gobierno Electrónico.

A través del Proyecto de Reforma y Modernización, el Estado ha definido su estrategia de gobierno electrónico como la posibilidad de “mejorar y simplificar servicios e información ofrecidos a los ciudadanos; mejorar y simplificar procesos de soporte institucional; y crear canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana” (Gobierno Digital Chile), con el objetivo de alcanzar un “Estado al servicio del ciudadano, descentralizado, solidario, transparente, flexible, participativo y democrático”.

El Gobierno Electrónico se enmarca en el conjunto de políticas públicas, innovadoras de los últimos años y que se ha tornado relevante. Existe consenso respecto a que Chile ha logrado progresos notables en el ámbito del gobierno electrónico, un aspecto que no es sólo resultado del cambio tecnológico sino también de los cambios en la gestión pública y los procesos de modernización del Estado.

El uso de las Tecnologías de Información tiene una connotación estratégica y la referencia se orienta a los efectos y transformaciones que son posibles lograr a través del uso adecuado y planificado de las tecnologías. Entre éstos, se puede destacar la creación de mecanismos que mejoren la participación los ciudadanos en la gestión del Estado; el fomento de la eficacia, la eficiencia y la transparencia del quehacer institucional; la mejora de la calidad de atención a los usuarios; la

promoción del acceso al uso de la tecnología; y el reforzamiento del liderazgo de las instituciones públicas en la modernización tecnológica del país.

El enfoque de “Gobierno Electrónico” dado por el Estado no está basado exclusivamente en la aplicación de tecnologías, sino que en su uso como una herramienta de la modernización de la gestión pública; para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

Durante los últimos años, el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), en la administración pública, ha generado importantes transformaciones, que han conducido a la mejora y modernización de su gestión. De esta forma, Chile se ha integrado completamente al uso de las TICs, tanto en el ámbito público como privado, avanzando firmemente hacia el desarrollo de la Sociedad de la Información, entendiéndose por tal: “una *sociedad centrada en las personas, participativa y orientada al desarrollo, en la que todo individuo pueda crear, acceder, utilizar y compartir información*”. (La Declaración de principios de Ginebra , 2003)

En particular, el Estado ha realizado aportes sustantivos en la promoción, desarrollo y utilización efectiva de las tecnologías, con el fin de establecer una mejor relación Estado–Ciudadano y Estado-Empresas.

3.2.- Origen del Teletrabajo:

Para referirnos a su origen nos debemos remitir a los años 70 , específicamente a EEUU, nos encontrábamos en plena crisis del petróleo y aparece la figura del físico Jack Nilles, quien es considerado el padre del teletrabajo, quien vio la necesidad de optimizar los recursos no renovables, surgiendo la idea de “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, con esta idea creo el concepto de “Telecommuting”, la época en que fue plantado el teletrabajo no era la más propicia ya que los avances tecnológicos no eran los adecuados, por lo tanto no tuvo el desarrollo esperado. (Auronotix)

Uno de los principales objetivos que se buscaba con la creación del teletrabajo fue reducir el tiempo de traslado de los trabajadores a sus respectivas oficinas, con el fin de disminuir los problemas de transporte, es decir, descongestionar las vías de transporte y reducir los niveles de contaminación, con todo estos se buscaba mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la calidad laboral de las empresas, lo cual tuvo resultados positivos.

Respecto a nuestro país podemos mencionar a Elena Caffarena quien se refiere al trabajo a Domicilio. El trabajo a domicilio es una modalidad antigua de empleo, que se define como: “trabajo a domicilio es el que ejecuta el obrero por cuenta ajena, en su propia casa o en locales que no se encuentren bajo la vigilancia directa de los industriales.” (Memoria Chilena)

En el año 1926, Elena Caffarena realiza su tesis para titularse como abogada: “*El trabajo a domicilio, enriquecimiento sin causa a expensas de otro*”, en el *Código Civil Chileno* (Caffarena Morice, 1926) . En su tesis entregaba un desolador diagnóstico de las condiciones de desempeño del trabajo a domicilio.

Tres décadas después, en los años cincuenta, la visión era similar, según el juicio que entregaba el profesor de derecho del trabajo, Francisco Walker Linares: esta forma de trabajo asalariado a domicilio, que escapa a todo control, constituye una plaga del industrialismo moderno... el trabajo a domicilio que aparentemente se presenta como beneficioso para la clase obrera, a quien aleja del ambiente malsano del taller y la mantiene en el hogar, significa sin embargo, en vez de protección, una forma de explotación.

Estos diagnósticos avalaron la persistente demanda para abolir esta modalidad de empleo que planteó recurrentemente el movimiento sindical y que se expresó por la OIT en la segunda conferencia de los Estados de América del año 1939.

3.3.- Concepto

La Organización Internacional del Trabajo lo define como el uso de tecnologías de la información –teléfonos inteligentes, notebooks, etc.– con el propósito de trabajar fuera de las dependencias del empleador (Trabajo O. I., 2017)

Una de las definiciones que más se ajusta al teletrabajo objeto de estudio de esta tesis es la definición de Salazar:

“...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” (Tomás Soto, Camilo Vera, Javier Fuenzalida, Rodrigo Díaz y Paula Darville, 2018)

3.4.- Marco legal del teletrabajo:

Definir una regulación sistemática del trabajo a distancia, hoy someramente mencionado en la ley vigente, es el objetivo de la propuesta del Ejecutivo, que fue ingresada en la cámara el 10 de agosto de 2018, por medio de mensaje del presidente de la república, a través del boletín N°12.008-13.

El Proyecto tiene por objeto llenar un vacío de nuestra legislación, que no contempla una regulación sistemática de esta modalidad de trabajo, lo cual genera incertidumbre a las partes de la relación laboral.

Acá, lo que se pretende, es generar certezas que permitan promover el trabajo a distancia, atendida a la relevancia que se cobra en el mundo laboral actual y las oportunidades de trabajo que entrega.

Al momento de realizar esta tesis, este proyecto se encontraba en el segundo trámite constitucional (senado), con urgencia simple en la sesión 367, con fecha 12 de marzo de 2019.

Si bien la ley N° 19.759, que modificó el artículo 22 del Código del Trabajo para reconocer un nuevo tipo de trabajo, desarrollado en dependencias ajenas a las

empresas, ya estaba avanzando algo, agregando un nuevo inciso final al artículo 22 del Código del Trabajo, que expresa: *“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 las telecomunicaciones”*.

(Codigo del Trabajo Articulo 22, 2011)

Esta nueva figura llamada “teletrabajo” requiere algo más de lo ya agregado al artículo 22 del código del trabajo. En esta normativa se deben reconocer las nuevas características de esta nueva figura laboral, haciéndose imperioso legislar las normas necesarias para la protección adecuada de estos nuevos trabajadores.

Los aspectos más relevantes de este Proyecto son los siguientes:

- **Modalidad de Trabajo a Distancia:**

Si bien ya hemos mencionado en otras ocasiones la definición y características del teletrabajo, en este proyecto también las define...Se caracteriza al trabajo a distancia como aquel que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa, bajo dependencia y subordinación del empleador. La prestación de servicios bajo esta modalidad puede darse desde el inicio de la relación laboral, así como

también acordarse durante el transcurso de ésta. El trabajo a distancia es, entonces, siempre voluntario tanto para el trabajador como para el empleador.

Las partes deberán acordar el lugar o lugares en que el trabajador prestará los servicios. Si los servicios pueden prestarse en distintos lugares o bien mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, se podrá acordar que el trabajador esté facultado para elegir libremente el lugar desde donde ejercerá sus funciones, sin necesidad de especificarlo previamente.

- **Trabajo presencial y a distancia.**

La modalidad de trabajo a distancia podrá abarcar todo o parte de la jornada de trabajo, es decir, se podrán combinar tiempos de trabajo de forma presencial en las instalaciones de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella.

Esta última parece ser una manera adecuada de prevenir el aislamiento tan propio del trabajador a distancia respecto de los otros trabajadores de la empresa. En efecto, esta combinación de trabajo presencial y a distancia le permitiría un reencuentro regular con sus compañeros de trabajo, evitando la falta de contacto con la empresa.

- **Posibilidad de retorno.**

Si el pacto se produce durante la relación laboral, las partes deberán establecer un plazo no inferior a tres meses, dentro del cual cualquiera de ellas podrá retomar unilateralmente las mismas condiciones laborales convenidas con anterioridad.

Por el contrario, si la relación laboral se inició bajo esta modalidad, será necesario el acuerdo de ambas partes para adoptar la modalidad de trabajo presencial.

- **Exclusión de jornada de trabajo.**

Se mantiene la exclusión de límites a la jornada de trabajo para los trabajadores a distancia. Sin embargo, las partes podrán acordar una jornada limitada cuando la naturaleza de los servicios así lo permita. En estos casos el trabajador podrá distribuir libremente su jornada de trabajo, debiendo el empleador, a su costo, implementar un sistema adecuado para el control de los referidos límites.

- **Nuevas cláusulas mínimas del contrato de trabajo.**

El contrato de trabajo en el que se adopte esta modalidad deberá contener todas las estipulaciones del artículo 10 del Código del Trabajo y, adicionalmente, otras menciones tales como: si el tiempo trabajado fuera de la empresa es total o parcial; el lugar o los lugares desde donde se prestarán los servicios; el tiempo de duración del acuerdo de trabajo a distancia; los sistemas de control y gestión que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador; la determinación de la propiedad de los equipos y materiales con los que se prestarán los servicios pactados; los gastos, costos de operación, mantenimiento y reparación relacionados a esta modalidad de trabajo que serán de cargo del empleador; la circunstancia de haber acordado que el trabajador podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus necesidades; y el plazo dentro del cual cualquiera de ellas podrá, unilateralmente, decidir volver a las condiciones laborales iniciales.

- **Derechos colectivos.**

El Proyecto establece un principio general de igualdad de trato. En efecto, los trabajadores que prestan servicios a distancia gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en el Código del Trabajo, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el Proyecto de Ley. De este modo, el trabajador a distancia contará con iguales derechos en

materia de remuneraciones, protección ante la discriminación, seguridad social, licencias médicas, respeto a la intimidad y privacidad, formación de sindicatos, participación en negociaciones colectivas, ser elegido representante de los trabajadores en instancias como el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, etc.

No obstante, lo anterior, el ejercicio de otros de derechos laborales podría resultar conflictivo. A modo ejemplar, podemos citar el derecho a sala cuna. Qué duda cabe que la trabajadora a distancia debe ser considerada a fin de computar la existencia de 20 o más trabajadoras en la empresa. Sin embargo, ¿en qué situación queda esta trabajadora y su hijo menor de dos años si la empresa cumple tal obligación teniendo una sala cuna anexa a sus dependencias? En la práctica, la trabajadora que quisiera hacer uso de este derecho tendría que trasladar a su hijo a las dependencias de la empresa para luego retornar a su hogar a prestar servicios a distancia. Esta cuestión era resuelta en un proyecto de ley anterior estableciendo que, en este caso, la trabajadora podría elegir entre utilizar los servicios de dicho establecimiento o recibir el pago de los costos de sala cuna. (Contrato Especial de Trabajo a Distancia, 2010)

- **Higiene y seguridad.**

Las condiciones específicas de higiene y seguridad a que deben sujetarse los trabajadores a distancia serán reguladas por un reglamento que dictará el Ministerio del Trabajo.

En aquellos casos en que los servicios se presten desde el hogar u otro lugar único y determinado, el empleador deberá comunicar al trabajador las condiciones de higiene y seguridad que el puesto de trabajo debe cumplir y verificará el cumplimiento de dichas condiciones al inicio de la prestación de los servicios bajo esta modalidad, estando facultado para realizar una inspección presencial del mismo, previo consentimiento del trabajador.

Como se advierte, se trata de lograr un cierto equilibrio entre flexibilidad y seguridad. Ello es natural si se considera que el empleador tiene para con todos sus trabajadores el deber de proteger eficazmente su vida y salud.

Por este mismo motivo, sería razonable establecer expresamente que las autoridades fiscalizadoras puedan también inspeccionar directamente las condiciones del puesto del trabajo ubicado en el hogar del trabajador u otro lugar determinado, así como la correcta aplicación de las normas en materia de salud y seguridad.

Por su parte, el empleador debiera incorporar dentro del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad un capítulo especial sobre trabajo a distancia, regulando de manera exhaustiva y complementaria las obligaciones, prohibiciones y sanciones que caben al trabajador sujeto a esta modalidad de prestación de servicios.

- **Obligación de registro y fiscalización.**

Dentro de los quince días siguientes a que se acuerde la modalidad de trabajo a distancia, el empleador deberá registrar dicho pacto de manera electrónica en la Dirección del Trabajo. Este órgano estará encargado de su fiscalización.

La ley entrará en vigencia a contar del mes subsiguiente al de la dictación del reglamento que fije las condiciones de higiene y seguridad específicas en las que se podrá desarrollar esta modalidad de contratación.

Por último, se señala un plazo de un año, contado desde la entrada en vigencia de la ley, para que las empresas cuyos trabajadores ya prestan servicios en alguna modalidad a distancia puedan adecuar sus contratos de trabajo a la normativa legal aprobada.

En definitiva, el Proyecto de Ley intenta conciliar la vida profesional con la familiar, confiriendo una mayor autonomía al trabajador, a la par que moderniza la organización del trabajo en la empresa.

Es importante destacar y recordar que este proyecto de ley regirá a cuyos trabajadores que se someten al Código de Trabajo. Los funcionarios públicos no tienen las mismas obligaciones y derechos que los que se rigen por el código del trabajo, sin embargo, durante los últimos años muchas normativas de los trabajadores del sector privado se han extendido al sector público. Ejemplo de ello hay varios, como el acoso laboral y sexual, el derecho de negociar colectivamente etc.

El teletrabajo no está lejos de sumarse a las normativas que se extiendan a este sector, o incluso que en un futuro no tan lejano se hagan reformas al estatuto administrativo, pudiendo así los trabajadores del sector público alcanzar beneficios de los que antes no gozaban, haciendo realidad la garantía constitucional de igualdad ante la ley.

3.5.- Experiencias de teletrabajo internacionales en organismos públicos:

- En Estados Unidos: en el año 2017 un 36% de los servidores públicos declara teletrabajar total o parcialmente (Oficina de Gestión de Persona- OPM, 2017). La incorporación del teletrabajo en EEUU es reciente y se remonta al año 2001, donde con un acto administrativo se estableció que las agencias norteamericanas debían ofrecer teletrabajo a sus colaboradores. Este acto administrativo, además, señala que el 25% de los funcionarios públicos deben contar con teletrabajo.
- En Australia: la implementación del teletrabajo comenzó en el año 2013, al año 2017 el 19% de los funcionarios públicos declaró trabajar fuera de su oficina, mientras que un 47% señala que realiza sus labores en formato tiempo parcial o con horario flexible.
- En Colombia: comenzó su implementación en el año 2008 y desde esa fecha, es un referente para los demás países. Es tanto lo que promueven el teletrabajo que existe un portal exclusivo para ello en el cual se difunde y además se promocionan ofertas laborales, tanto para el sector público como privado, y cuyo nombre es "Portal de teletrabajo colombiano".

El teletrabajo en Colombia está muy regulado, cuenta con legislación específica para ello como la Ley 1221, el decreto 884 y la resolución 2286. Además, considera asistencia para las instituciones que deseen incorporar el teletrabajo en sus funciones, como por ejemplo material educativo y acompañamiento técnico. (Camilo Vera, www.sistemaspublicos.cl, 2018)

3.6.- Teletrabajo en Chile:

Durante la década del noventa se realizó por primera vez un plan piloto para incorporar el teletrabajo, específicamente en el año 1998, la empresa que lo realizó fue CTC-Chile, este plan contemplaba la incorporación de 20 funcionarios que pudiesen operar a distancia desde sus casas. Se consideraron como cargos aptos para adquirir esta modalidad de trabajo aquellos del área administrativa como telefonistas y personal de finanzas.

La Jornada laboral en Chile es una de las más extensas de las naciones de la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos** en adelante OCDE, se compone de 45 horas semanales. Chile es el quinto país que más horas trabaja al año entre 38 países, con 1.974 horas anuales (Los países del mundo en los que

se trabaja más horas , 2018), es por ello que cada vez se discute más la opción de rebajar esta jornada a 40 horas semanales. Si bien hemos sido testigo de una rebaja en las horas laborales, esta no ha impactado fuertemente la productividad. En 2015 la cifra alcanzaba las 2.000 horas y en el año 2000 llegaban a 2.263 horas anuales.

Debemos mencionar que la media de la OCDE es de 1.766, lejos aún de Chile, mientras que el que lidera el ranking es Alemania, con 1.371.

Los chilenos trabajan 222 horas más que la media de las naciones de la OCDE.

Chile es indicado, según un informe de Competitividad Mundial elaborado por el Management Development Institute, como uno de los cinco países del mundo cuyos trabajadores permanecen más tiempo en su lugar de trabajo, pero con una improductividad laboral que oscila entre el 50% y el 60%, por lo tanto, con esto queda más que claro que una extensa jornada de trabajo no necesariamente implica una mayor productividad.

La implementación del teletrabajo en Chile ha sido más lenta de lo que nos gustaría, y un factor clave en esto, es la poca confianza que tienen las organizaciones en que dé resultados positivos y las constantes críticas de los gremios de trabajadores. La cultura del trabajo en nuestro país funciona en base a

extensas jornadas laborales y supervisión constante, por lo tanto, tener a un colaborador bajo modalidad de teletrabajo nos saca de nuestra zona de confort.

3.7.- Incorporación del teletrabajo en organismos públicos chilenos:

Tal como se dijo anteriormente, en Chile no existía la posibilidad de teletrabajar; se dieron algunos casos, pero eran sólo oportunidades de horario flexible. Con la ley N°20.971, de reajuste del sector público del año 2016, se introdujo modificaciones en materia de empleo y gestión de personas en el sector público. Con esta ley, se dio la facultad al Director Nacional del Instituto de Propiedad Industrial, INAPI, de poder eximir de horario de trabajo al 10% de la dotación del servicio, para que el grupo seleccionado pudiese realizar sus labores desde su hogar. La incorporación del teletrabajo en INAPI comenzó con el ya mencionado plan piloto en el año 2016 con 17 teletrabajadores. Actualmente ya son 63 los teletrabajadores, que representa el 35% de su dotación al año 2018.

Esta experiencia ha llevado a que otros organismos públicos manifiesten formalmente a la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, DIPRES, su deseo implementar el teletrabajo, entre ellos la Contraloría General de la República. También existe el caso del Consejo para la transparencia, que también

ha implementado y desarrollado un plan de teletrabajo, sin embargo, para ellos la situación es distinta ya que se rigen de manera excepcional por el código del trabajo.

3.8.- Teletrabajo en el consejo para la transparencia, otra experiencia chilena.

El siguiente punto trata sobre la incorporación del teletrabajo en el consejo para la transparencia, cuya experiencia tiene semejanzas y diferencias con INAPI.

El Consejo para la Transparencia en adelante CPLT es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado. (consejotransparencia.cl)

Fue creada mediante la Ley n ° 20.285, llamada de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de Administración del Estado, que versa sobre el acceso a la información pública y fue promulgada el 11 de agosto de 2008. Fue publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto del mismo año y entró en vigencia ocho meses después de su publicación, es decir, el 20 de abril de 2009.

3.8.1.- Personal del consejo

El personal que presta servicios en el Consejo se rige por el Código del Trabajo, a diferencia de los trabajadores de INAPI, que se rigen por el estatuto administrativo. Sin perjuicio de ello, se le aplica a este personal las normas de probidad establecidas en la ley sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses y las disposiciones del Título III de la ley N°18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, debiendo dejarse constancia en los contratos respectivos de una cláusula que así lo disponga. (Ley 20.285)

3.8.2.- Marco conceptual teletrabajo en Consejo para la Transparencia

- Teletrabajo: Para el desarrollo del teletrabajo en el Consejo para la Transparencia, los trabajadores seleccionados deben desarrollar sus actividades laborales fuera de la dependencia del Consejo, en su propio hogar, o en un lugar preciso y previamente informado, mediante la utilización de medios informáticos, al igual como funciona el teletrabajo en INAPI.

- Anexo de contrato de trabajo: Se debe realizar un anexo de modificación al contrato de trabajo, donde se incorpora la modalidad de teletrabajo. En

cambio en INAPI se firma un Convenio de Aceptación y desempeño de teletrabajo.

- Compromiso personal de productividad: Meta, objetivo o acuerdo de servicio definido por la jefatura directa respecto de un período determinado, que debe cumplir el funcionario que se incorpore a la modalidad. Al igual que INAPI queda claro que se trabaja por objetivos.

- Seguridad y salud ocupacional en el teletrabajo: El funcionario que se encuentre adherido al sistema, acepta y se encuentra en conocimiento de las medidas preventivas de condiciones de higiene y seguridad presentes en el reglamento interno. Tanto los funcionarios del CPLT e INAPI, se encuentran protegidos ante eventuales accidentes laborales.

- Seguridad de la información y uso de equipamiento tecnológico en teletrabajo: Medidas de uso adecuado de los sistemas computacionales facilitados por CPT y de la información; gestión de seguridad de ésta y procedimientos establecidos para el desarrollo adecuado de sus funciones presentes en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Consejo, así como también en la Política de Seguridad de la Información. En

el caso de INAPI, en el convenio de aceptación y desempeño que suscriben se señala que resguardaran la seguridad de la información.

3.8.3.- Modalidad de trabajo

La modalidad de trabajo de los funcionarios acogidos a este sistema consiste en la realización de 3 días de Teletrabajo (fuera de las dependencias del Consejo) y 2 días de asistencia al Consejo, pudiendo acordarse entre las partes una distribución distinta, incrementando o disminuyendo los días de asistencia al Consejo. En cambio en INAPI se teletrabaja con la modalidad 4x1, es decir 4 días de teletrabajo y 1 día a la semana en la oficina.

Con todo, una vez definidos los días de teletrabajo estos no serán modificados.

Los días que los funcionarios no asistan al Consejo, realizarán las actividades propias de su cargo en el lugar informado y se encontrarán exentos de la obligación de registrar su ingreso y salida, al igual que INAPI.

Del mismo modo, los días que, de acuerdo a sus respectivos contratos, los funcionarios tienen la obligación de asistir al Consejo, deberán efectuar el referido registro de ingreso y salida.

Sin perjuicio de la exclusión del control de asistencia, los días de ejecución de Teletrabajo, los funcionarios deberán mantenerse disponibles, dentro del horario de la jornada habitual, garantizando el adecuado y coordinado desarrollo de las funciones del Consejo.

El trabajador será evaluado mensualmente por su jefatura respecto de la productividad, acuerdos de servicio y revisión del cumplimiento cabal del Protocolo de teletrabajo 2018, elaborado por la Unidad de Gestión de Personas del CPLT, que se adjunta en anexo n° 9.

Los funcionarios acogidos al Sistema de Teletrabajo no podrán realizar trabajo en horas extraordinarias. (Unidad de gestión de Personas, Consejo para la Transparencia, 2018)

3.8.4.- Ingreso

Este sistema se incorporó a partir del 01 de enero de 2018, en el cual en Consejo determinó de acuerdo con sus necesidades y conforme a los principios de eficiencia y eficacia. Los funcionarios interesados podían solicitar su incorporación sujetándose a una serie de reglas:

1. Enviando un correo electrónico a su jefatura directa y Director correspondiente indicando su interés de trabajar bajo esta modalidad.
2. La Jefatura en conjunto con el Director respectivo, deberá pronunciarse sobre la solicitud formulada.
3. El jefe directo, con copia al Director correspondiente deberá solicitar al Jefe de la Unidad de Gestión de Personas la incorporación del funcionario al sistema de teletrabajo
4. La Unidad de Gestión de Personas deberá realizar la evaluación de riesgos del lugar informado por el interesado para ejecutar el Teletrabajo y desarrollar las actividades de inducción en materia de Prevención de Riesgos, Sistema de Teletrabajo, infraestructura tecnológica y seguridad de la información, que el trabajador deberá cumplir previo a la incorporación al Sistema.
5. Una vez que el funcionario haya completado las inducciones correspondientes, deberá suscribir la respectiva modificación de contrato, donde se fijará la fecha de su inicio en el Sistema de Teletrabajo.

3.8.5.- Retiro del teletrabajador del sistema teletrabajo:

➤ Por decisión del Consejo:

La Jefatura y/o Director podrán resolver el retiro de un funcionario de la modalidad de Teletrabajo, por alguna de las siguientes causales:

- Cambios en la naturaleza de las funciones del cargo.
- Disminución de la productividad por debajo de la comprometida.
- Incumplimiento a los acuerdos de servicio referentes a calidad de trabajo, tiempos de entrega y/o compromisos adquiridos.
- Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el protocolo de teletrabajo.

➤ A solicitud del funcionario:

El trabajador debe manifestar su intención de retirarse del sistema a través de un correo electrónico a su jefatura y director, indicando el motivo. El Consejo evaluará el requerimiento y determinará si procede acceder a él y la fecha en que puede hacerse efectivo el retiro. En INAPI, también existe la voluntariedad tanto en el ingreso como egreso al teletrabajo.

Durante la entrevista que se adjunta en el anexo 1, con Daniela Tillería, analista de Desarrollo Organizacional, del Consejo Para la Transparencia, y principal impulsora de este Proyecto en el Consejo, nos relató que su implementación tenía en un principio mejorar la calidad de vida de sus funcionarios, pero posteriormente quisieron que hubiese un aumento de la productividad. Sin embargo, no tenían metodologías ni medios para poder medir ese aumento, salvo en el área jurídica, donde tenían indicadores en los cuales pudieron demostrar ese aumento.

Otro punto interesante, nos relató, fue que bajaron considerablemente las licencias médicas.

En cuanto la implementación hubo un plan piloto en junio de 2017, donde se hizo una pequeña selección, donde los trabajadores debían tener al menos un año de antigüedad, y con los mismos procesos de selección anteriormente señalados, para que finalmente el año 2018 se implementara definitivamente.

Hoy en día, en el Consejo para la Transparencia, existe un 43% de teletrabajadores, y ese porcentaje seguirá creciendo según la exitosa experiencia,

y en donde sólo hay un caso de teletrabajador que quiso volver al sistema anterior de trabajo, en cambio en INAPI, al año 2018 el 35% de la dotación se encuentra teletrabajando.

3.9.- Efectos del Teletrabajo

Los efectos del teletrabajo se pueden diferenciar en tres niveles: Individual, Organizacional y Social. (Camilo Vera, Evaluación sistema de teletrabajo del instituto nacional de propiedad industrial, 2018)

a) Nivel individual: Los colaboradores son más autónomos ya que pueden manejar sus tiempos producto de la flexibilidad en el horario, también verán incrementados sus ingresos, ya que ahorrarán en costos tales como locomoción, comida y muchas veces vestuario adecuado para la vida laboral.

Un efecto que podemos destacar es: en su salud, las personas están más activas ya que no permanecen tantas horas sentados; se da la posibilidad de cocinar en su propia casa, lo cual afecta directamente en su alimentación. Además, se busca crear conciencia del gran aporte que es el teletrabajo para la conciliación vida laboral, familiar y personal; entendiéndose por conciliación cuando un trabajador

puede desarrollar de manera satisfactoria para sí y su entorno, sus roles familiares y laborales, al mismo tiempo que satisfacer demandas de carácter personal.

b) Nivel Organizacional: Podemos mencionar como efectos la retención laboral, compromiso con la organización, reclutamiento de empleados más calificados, productividad, modernización y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

El compromiso con la institución se refleja en que cada vez son más los trabajadores que desean postular a esta nueva forma de desarrollar su trabajo. Además, el compromiso se ve reflejado en que disminuye el ausentismo laboral, las solicitudes de permisos y las licencias médicas.

En cuanto a la productividad, la tendencia es que se refleje un aumento en ella, pero no siempre es así. Se dice que el aumento en la productividad está relacionado directamente con la satisfacción laboral que experimenta el teletrabajador; su motivación es distinta, ya que no trabaja por cumplir una jornada laboral, sino por objetivos.

Lo negativo que se puede comentar es que los no teletrabajadores muchas veces ven aumentado su trabajo, ya que en algunas oportunidades, deben suplir a su

compañero que no está en la oficina, lo cual puede llevar a posibles conflictos laborales.

c) Nivel Social: El teletrabajo permite la reinserción de muchas personas a la vida laboral; en especial a personas con movilidad reducida o bien mujeres que deben postergar su vida profesional por la maternidad. También disminuyen los niveles de contaminación, producto de la disminución en el tráfico.

Si bien la implementación varía de una empresa a otra, de un cargo a otro, e incluso, de un país a otro; esto debido a que las culturas son distintas y no todos los países poseen las mismas TICs ni niveles de desarrollo similares.

A esto, hay que sumar que la implementación traerá un cambio en la cultura organizacional de la empresa. Las empresas deben realizar un diagnóstico para evaluar si cumplen con los requisitos en ámbitos:

- Jurídico: Contar con una legislación laboral compatible con el teletrabajo;
- Tecnológico: Validar que la institución cuente con los medios que permitan la ejecución del trabajo a distancia, según los requerimientos de cada cargo;
- Organizacional: Identificar claramente cuáles son los cargos compatibles con el teletrabajo, costos asociados y riesgos.

Otros aspectos claves relevantes del teletrabajo son:

- Proceso de selección de los trabajadores: los que deben ser aptos para realizar estas funciones; y a su vez, que su cargo sea compatible con esta modalidad. No todas las actividades son susceptibles de ser realizadas a distancia, ni mediante tecnologías de la información y comunicación; ciertas actividades requieren un trato presencial.
- Otro aspecto clave es la supervisión ya que debe ser claramente definido y de común acuerdo con las personas que participan en esta modalidad de trabajo, con el objetivo de resguardar el buen clima en la institución y la correcta ejecución de la actividad a distancia.
- Además se debe determinar bajo que cumplimiento de objetivos se trabajara.

Estructura para la implementación del teletrabajo:

Los elementos fundamentales para implementar de manera exitosa el teletrabajo son:

- Elemento Espacial: Consiste en la lejanía, ya que la prestación se debe realizar en un lugar distinto de la empresa donde se presta el servicio.

- Elemento Cualitativo: Uso intensivo y habitual de las nuevas tecnologías, es decir, uso de equipos informáticos y de telecomunicaciones.
- Elemento Cuantitativo: Debe ser prestado por una persona física.
- Habitualidad: tiene que ver con la habitualidad con que el trabajador realiza este servicio, ya que si se desarrolla de forma ocasional no representa teletrabajo.

A modo de resumen, el teletrabajo estaría ejercido por teletrabajadores que ejecuten su labor físicamente no desde la misma empresa, sino desde su hogar u otro lugar, siempre y cuando utilice la tecnología adecuada y mantenga una comunicación constante con su supervisor.

El teletrabajo se puede realizar bajo distintas modalidades algunas de ellas son:

a) De acuerdo al lugar donde se realiza:

- Teletrabajo a domicilio: Es aquel que se realiza desde el propio domicilio del trabajador (electronic home work), generalmente realizan su función desde alguna habitación habilitada para tal propósito dentro de su casa. Las personas que usualmente realizan este tipo de teletrabajo son aquellos que desempeñan funciones en área de atención al cliente o telemarketing, laborales que se realizan a través de un teléfono y un computador.

Dentro de esta categoría existen opciones para distribuir la jornada de trabajo, y aunque algunos teletrabajadores realizan parte de su jornada en su casa y otra en la empresa, son teletrabajadores parciales, esta modalidad se conoce como “telependularismo”. Esta forma de Teletrabajo ofrece mayores posibilidades de comunicación entre el empleado y la empresa que el trabajo en casa a tiempo completo.

- Teletrabajo Móvil: Es aquel que se realiza desde cualquier lugar o punto sin que exista ningún lugar fijado con anterioridad, pudiendo ser la casa del trabajador, un café, un automóvil, desde un hotel, desde la oficina de un cliente o incluso si se encuentran de viaje. Los agentes de ventas, los ingenieros de servicio y muchos ejecutivos no son más que algunos de los trabajadores que pueden teletrabajar de esta forma.

- Oficinas Satelitales: Las oficinas satélites pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pueden ser incluso un centro arrendado por la propia empresa que se denominan centro de trabajo comunitario, no existe una oficina fija para el trabajador, sino que pueden reservar un espacio para realizar sus tareas.

Estos centros se caracterizan por ser equipados con medios informáticos y telecomunicación, generalmente están cerca del domicilio del trabajador.

b) Según el grado de conexión:

- Teletrabajo desconectado (off line): En este tipo de modalidad el teletrabajador y el empleador no mantiene una conexión informática directa entre sí, es decir, el teletrabajador no se encuentra conectado al computador, la forma de realizar reportes es entregando su trabajo al finalizar la jornada laboral o en el plazo estipulado; la entrega puede ser mediante correo electrónico o bien compartir el archivo en un dispositivo de almacenamiento.
- Teletrabajo Conectado (online): En esta modalidad el teletrabajador y empleador mantienen una conexión directa mediante el computador.

4.- CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO

4.1.- Tipo de Estudio:

El tipo de Investigación es **Descriptiva y Explicativa**, ya que se busca describir los efectos generados con la incorporación del teletrabajo en organismos públicos, cuyos efectos fueron objeto de análisis en esta tesis.

Los estudios descriptivos a su vez tienen como objetivo especificar características, propiedades, rasgos del fenómeno analizado. Su finalidad es permitirnos analizar un fenómeno a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Los estudios explicativos, son aquellos que tienen como objetivo encontrar las razones o causas que provocan ciertos eventos, sucesos o fenómenos. Están orientados a la comprobación de la hipótesis de estudio. Los estudios explicativos a su vez requieren de gran esfuerzo por parte del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. (Vásquez Hidalgo, 2005)

4.2.- Enfoque Metodológico

El enfoque que utilizaremos en la investigación es el “enfoque mixto”; proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio,

o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento. Este enfoque nos permite obtener una perspectiva más amplia y profunda del tema en estudio y así poder formular el planteamiento del problema con mayor claridad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Considerando las características de ambos enfoques, el enfoque cuantitativo se ve reflejado en resultados numéricos utilizando la técnica de la entrevista, mediante la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas.

Algunas características del enfoque cuantitativo son:

- El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

- Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos.

Por otro lado, tenemos el enfoque cualitativo, que se basa en las descripciones y las observaciones, busca comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que son actores principales. Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Algunas características del enfoque cualitativo son:

- El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades.
- La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente). (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

4.3.- Universo y muestra:

Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto o muestra. El universo en nuestro caso son los teletrabajadores del sector público. En cuanto a la muestra sería INAPI y el grupo seleccionado para desempeñarse como teletrabajadores, que se compone de 4 entrevistas.

El universo del estudio corresponderá al total de funcionarios de las tres áreas seleccionadas para el teletrabajo, subdirección de patentes, subdirección de marcas, subdirección de operaciones y jefaturas.

4.4.- Método de recolección de información:

Las actividades consideradas en la investigación para realizar el diagnóstico sobre los procesos de INAPI, consideran:

- Visita inicial a la Institución;
- Análisis marco legal y administrativo;
- Entrevistas con los directivos de las Áreas y teletrabajadores.
- Análisis de los procesos administrativos.

El procedimiento para el análisis de la información se realizará a través del estudio de variables.

4.4.1.- Entrevistas

Como método de recogida de información, aplicaremos la **entrevista semiestructurada**.

Es un tipo de entrevista mixto donde el investigador cuenta con una hoja de preguntas para hacerle al entrevistado, las preguntas son abiertas, permitiendo al entrevistado dar una respuesta más libre, profunda y completa. (Jervis)

Por tal motivo, se entiende que la entrevista de investigación semiestructurada permite al sujeto de estudio matizar sus respuestas y ahondar en temas que no fueron planteados inicialmente en el Pauta de preguntas.

- **Ventajas**

La principal ventaja de este tipo de entrevista es su estructura ordenada y flexible.

Es un modelo de entrevista que se percibe de forma más natural entre los participantes de la entrevista, sin descuidar el objeto de estudio de la entrevista.

- **Desventajas**

El entrevistador necesita prestar mucha atención a las respuestas dadas por el sujeto de estudio, con el objetivo de evitar que éste se desvíe del tema de la investigación.

Se efectuarán entrevistas semiestructuradas a dos jefaturas, una de INAPI, y otra de Consejo para la Transparencia, esta última no se considerará para efectos de medición, solo como referencia de la experiencia del teletrabajo en dicha institución y tres teletrabajadores de INAPI.

4.4.2.-Recopilación documental

La *recopilación documental* “es un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizado dentro de los propósitos de una investigación en concreto. Constituye una tarea ardua y laboriosa y puede resultar en algunas ocasiones un desgaste de energías, especialmente cuando no se ha seleccionado debidamente el material conforme al problema o aspecto que se desea estudiar”. (Egg, 1982)

Para la siguiente investigación, se consultaran textos sobre teletrabajo, informe de DIPRESS, estudios de experiencias internacionales, documentos oficiales (leyes, decretos, circulares, manuales, entre otros) así como también información obtenida de primera fuente, desde el interior de la organización, en este caso INAPI.

4.5.- Formato de la entrevista:

Fueron tres los formatos utilizados, uno se aplicó a la diseñadora del modelo de teletrabajo en INAPI, el segundo a la encargada de desarrollo Organizacional del Consejo para la transparencia, y el tercero el aplicado a los teletrabajadores de INAPI. Se adjunta en anexos estas entrevistas. (Anexo N°1)

4.6.- Variables:

Las variables que se analizan son: Productividad, Calidad de vida y Conciliación vida laboral, personal y familiar.

Variable	Definición	Medición
Productividad	Relación entre lo producido y los medios empleados, como mano de obra, materiales, energía, etc.	Cuantitativa
Conciliación vida laboral, personal y familiar	Es una estrategia que se dirige a hacer compatibles estos diferentes espacios y tiempos de la vida de las personas para responder a las necesidades y requerimientos de la vida laboral, familiar y personal y se relaciona con la posibilidad que tiene las mujeres y los hombres de equilibrar sus intereses, obligaciones, y necesidades de una visión de la vida y a	Cualitativa

	<p>partir del derecho que tienen a desarrollarse en los diferentes ámbitos.</p>	
<p>Calidad de Vida</p>	<p>Calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes.</p>	<p>Cualitativa</p>

Los datos sobre Calidad de Vida laboral se obtendrán mediante entrevistas semiestructuradas. Para la medición de productividad se utilizará datos administrativos de INAPI.

Siendo también indagado exploratoriamente el proceso de implementación del teletrabajo. La información respecto al proceso de implementación se obtendrá mediante estudios publicados.

5.- CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES GENERALES

Después de esta extensa investigación que aborda desde los orígenes del teletrabajo hasta el caso del primer organismo público en Chile en incorporarlo, podemos concluir que el teletrabajo es y seguirá siendo un excelente reflejo de la modernización del Estado en general.

La iniciativa de INAPI ha creado precedente en nuestro país, es un fiel reflejo de la innovación que está buscando la administración pública y que esperamos se replique. Es por ello que otras instituciones públicas, como la Superintendencia de Seguridad social más conocida como SUCESO y el Instituto Nacional de

Estadísticas (INE) están trabajando en la implementación del teletrabajo, siguiendo el exitoso modelo llevado a cabo por INAPI.

Podemos desprender de los estudios realizados que el teletrabajo es un fenómeno que no solo afecta a teletrabajadores, sino que a la institución entera, ya que implica un cambio de paradigma.

Al revisar las entrevistas que se realizaron durante el proceso de investigación, tanto a teletrabajadores, como a jefatura y diseñadora del plan piloto, podemos señalar que en general hay una percepción positiva del teletrabajo.

En general los teletrabajadores de INAPI, lo ven como una oportunidad que se les dio y que pudieron acceder ya que contaban con las competencias necesarias y una buena evaluación del desempeño. El teletrabajo les ha cambiado positivamente la vida. En todo este tiempo de implementado solo una funcionaria ha desistido y regresó a trabajar a la oficina, ya que sintió que el teletrabajo no era compatible con ella, lo cual demuestra que el nivel de desistimiento es mínimo, por lo tanto podemos desprender que las cosas se están haciendo bien.

La mayoría señala que ven al teletrabajo como un incentivo. Este punto es importante ya que INAPI, debe trabajar más para lograr que sus teletrabajadores sientan que esta modalidad es un beneficio que la empresa les otorga y que no solo lo vean como un premio por el aumento de productividad.

En cuanto a nuestra pregunta de investigación que dice lo siguiente:

¿Qué características de la implementación del sistema de teletrabajo, impacta con mayor fuerza en la productividad de los trabajadores de INAPI?

Son múltiples los factores que influyen en la productividad, como la mejora en la calidad de vida en los TT, ya que al ver un incremento en su tiempo libre, este puede ser dedicado a su familia o pasatiempos. A su vez esto se refleja en su estado anímico, y su actitud frente al trabajo es más positiva, manifestándose como consecuencia en el aumento de la productividad. Por ello es que podemos concluir que el teletrabajo es un factor motivacional para los teletrabajadores.

Otro factor importante de su implementación fue el proceso de selección de los teletrabajadores, etapa exitosa y muy bien preparada gracias al desempeño de los diseñadores del modelo. El proceso de selección con el tiempo fue mutando,

hoy en día cada vez son más los funcionarios que quieren acceder a teletrabajar, es por ello que incluso hemos visto un incremento en la productividad de algunos no TT, ya que desean postular a esta modalidad.

En cuanto a nuestros objetivos específicos, en esta investigación hemos señalado tres, ellos son:

1. Conocer las razones principales que impulsaron a la Organización en este caso INAPI, para incorporar el teletrabajo:

La razón principal de la incorporación del teletrabajo en INAPI radica en la digitalización de sus procesos, la nueva forma de tramitarlos entrega las condiciones necesarias para teletrabajar.

Por otro lado, se busca mejorar el clima laboral y la productividad, todo esto con la intención de lograr retención en la institución sobre todo en cargos más sensibles como lo son los examinadores de patentes y marcas.

2. Identificar cuál de las 3 variables que fueron medidas, son las que mayor aumento han presentado con la incorporación del TT :

Durante el desarrollo de esta investigación también estudiamos las variables que fueron medidas por INAPI, si bien el tiempo de medición no fue tan extenso y la muestra es pequeña , se puede desprender que la evaluación de las variables calidad de vida, conciliación vida laboral, familiar y personal y productividad es positiva en general.

Respecto a la variable de **productividad** podemos mencionar que aumentó en 5 de 7 áreas, por ejemplo, tal como señalamos anteriormente en el área de call center no fue posible determinar este aumento, ya que ellos trabajan con horario, pese a no estar físicamente en INAPI.

En cuanto a la productividad es más difícil determinar si el aumento se debe o no al teletrabajo, debemos mencionar que la productividad en la etapa de medición tuvo aumento en no teletrabajadores, ya que esto les permite poder postular a la modalidad de teletrabajo. Además hay que señalar que dentro de las variables la productividad es la que está más sobreestimada, se espera que estén muy relacionadas, es decir la productividad debe aumentar con la incorporación del teletrabajo, pero esto no necesariamente es así.

Siguiendo con la productividad es prudente referirse a la hipótesis planteada que

dice: "*Aumenta la productividad con la incorporación del teletrabajo*", dicho supuesto es efectivo, ya que como se señaló en el párrafo anterior la productividad aumentó en 5 de 7 áreas, si bien no de manera categórica se ve un aumento considerable.

La variable **calidad de vida**, es la que más se ve afectada tanto en teletrabajadores como a no TT. Para los teletrabajadores se les abre la posibilidad de manejar mejor sus tiempo, pese a que algunos señalan que han visto incrementada su carga laboral, a su vez también señalan que realizan sus labores con mayor eficiencia ya que no pierden tanto tiempo en traslados y en reuniones en la oficina.

Y por último el ítem **conciliación** es que tenido mayores cambios positivos. El teletrabajador cuenta con más tiempo libre, lo que le permite ser más organizado en sus labores diarias y al contar con mayor flexibilidad puede realizar otras labores que antes eran impensadas, por ejemplo poder ir al gimnasio, estudiar o simplemente compartir más con su familia.

3. Determinar los impactos negativos que ha tenido la incorporación del teletrabajo para los funcionarios en general.

La incorporación del teletrabajo, trajo como consecuencia un cambio para toda la

institución, a pesar de que no todos los colaboradores pueden acceder por la naturaleza de sus cargos a esta modalidad. Podemos desprender del estudio realizado los siguientes impactos negativos:

- Algunos no teletrabajadores sienten aumentada su carga laboral.
- Los no teletrabajadores manifiestan que el día que asisten a la oficina los teletrabajadores es un día perdido en reuniones.
- Los teletrabajadores han experimentado un grado de desapego con la institución, es decir el sentido de pertenencia se ve afectado.
- Como aspecto negativo también se habla de la falta de capacitación y falta de mejoras en el uso de tecnologías, sin embargo ya se está trabajando en un plan, que además contempla apoyo para los teletrabajadores y que estaría a cargo de consultoras externas expertas en el tema.
- Se ha detectado, pero en un bajo porcentaje, que hay teletrabajadores que están dedicando tiempo de su horario laboral para realizar otro trabajo, ya que cuentan con acceso a la plataforma de INAPI en formato 24/7, viendo así la oportunidad para poder generar mayores ingresos. Esto dejará de ser así, ya que la plataforma solo estará activa dentro del horario laboral.
- Finalmente otro aspecto negativo es la exclusión que manifiesta sentir el sindicato, FINAPI, señala que no han sido incorporados en las reuniones ni en la planificación del proceso, es por ellos que es necesario no dejar de

lado a los representantes de los trabajadores, si trabajan juntos se pueden obtener mejores resultados.

Siguiendo con nuestros resultados del estudio realizado podemos mencionar que el teletrabajo, permite la incorporación de personas con movilidad reducida o algún tipo de discapacidad, ya que podrán ahorrarse el traslado a su lugar de trabajo, y más aún si la ciudad no es amigable con ellos.

Finalmente es un apoyo para la igualdad de género, permitiendo que muchas mujeres puedan trabajar sin dejar de lado su rol de madre y muchas veces permitiendo inclusive que puedan reinsertarse al mundo laboral.

Para finalizar esta tesis y a modo de conclusión, podemos señalar que efectivamente se pudo dar respuesta a la pregunta de investigación y a los objetivos señalados anteriormente.

Podemos concluir que ha sido una grata experiencia estudiar y conocer la incorporación del teletrabajo en nuestra administración pública, si bien es un modelo que puede causar muchos anticuerpos por lo tradicional que es nuestro país, con INAPI, queda demostrado que se puede realizar y de una manera

exitosa.

Esperamos que se sigan sumando más instituciones públicas y privadas al teletrabajo y así podamos seguir avanzando en la modernización del Estado de Chile.

Deseamos que nuestra investigación sea de utilidad para las futuras generaciones que quieran conocer sobre la incorporación del teletrabajo en organismos públicos chilenos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alujas, A. V. (2002). *El Proceso de Reforma del Estado y modernización de la gestión pública. Lecciones y aprendizajes de la experiencia chilena.*
2. *Artículo 2, Ley 20254.* (2008). Recuperado el 2019, de:
<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=270427&buscar=20254>
3. *Artículo 43, Ley 20.971.* (2016). Obtenido de
<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1096846>
4. *Auronotix.* (s.f.). Obtenido de <http://www.auronotix.com/Home/historia-del-teletrabajo>
5. *bbc.com.* (25 de abril de 2018). Obtenido de
<https://www.bbc.com/mundo/institucional-43872427>
6. Caffarena Morice, E. (1926). *Repositorio Académico de la Universidad de Chile.*
Obtenido de El enriquecimiento sin causa a expensas de otro en el Derecho Civil Chileno <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/107143>
7. *camara.cl.* (2018). Obtenido de
<https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=150388&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>
8. Camilo Vera, R. D. (2018). *Evaluación sistema de teletrabajo del instituto nacional de propiedad industrial.* OH!creativo.

9. Camilo Vera, R. D. (octubre de 2018). *www.sistemaspublicos.cl*. Obtenido de <http://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/teletrabajo-en-el-estado-de-chile-efectos-y-desafios-para-su-diseno-e-implementacion/>
10. Código del Trabajo Artículo 22. (2011).
11. *consejotransparencia.cl*. (s.f.). Obtenido de <https://www.consejotransparencia.cl/quienes-somos/>
12. Contrato Especial de Trabajo a Distancia. (2010).
13. *DF*. (20 de 03 de 2018). Obtenido de *DF*: <https://www.df.cl/noticias/economia-y-politica/gremios-laboral/el-teletrabajo-se-luce-en-el-aparato-publico-sube-productividad-y/2018-03-20/191336.html>
14. DIPRES. (2018). *Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial*.
15. *ecured*. (2012). Obtenido de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental
16. Egg, A. (1982). *Introducción a las técnicas de Investigación*. Buenos Aires: Humanitas.
17. (s.f.). *Estatuto de Dirección Pública : Programa de Reforma*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
18. *Gobierno Digital Chile*. (s.f.). Obtenido de <https://digital.gob.cl/>

19. <http://www.ilo.org>. (s.f.).
20. Industrial, I. N. (2018). *Evaluación de la Experiencia de Teletrabajo*.
21. Jervis, T. M. (s.f.). *lifeder*. Recuperado el 2019, de <https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>
22. Jiménez Sandoval Karen, T. T. (2018). *serviciocivil.cl*. Obtenido de <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/04/2018-Orientaciones-en-Ambientes-Laborales-y-Calidad-de-Vida-Laboral.pdf>.
23. José, S. (1997). *Modernización del Estado y Ciudadanía en Procesos de Democratización, Calidad de servicio y atención al usuario en el sector público*. Chile: Dolmen.
24. La Declaración de principios de Ginebra . (2003). Ginebra.
25. *Ley 20.285*. (s.f.). Obtenido de leychile.cl: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=%20276363&r_c=6
26. *Memoria Chilena*. (s.f.). Obtenido de <http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/mc0023544.pdf>
27. Tomás Soto, Camilo Vera, Javier Fuenzalida, Rodrigo Díaz y Paula Darville. (2018). *.sistemaspublicos.cl*. Obtenido de <http://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/teletrabajo-en-el-estado-de-chile-efectos-y-desafios-para-su-diseno-e-implementacion/>

28. Trabajo, D. d. (2011). *Una mirada a la figura del teletrabajo*.
29. Trabajo, O. I. (2017). *http://www.ilo.org*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_614905.pdf
30. Unidad de gestión de Personas, Consejo para la Transparencia. (2018). Protocolo 2018 Teletrabajo.

ANEXOS:

1. Entrevistas a teletrabajadores, que fueron realizadas para la Muestra de Estudio INAPI, Entrevistas a Jefaturas y diseñador del proyecto teletrabajo INAPI y entrevista CPLT
2. Resolución N° 390, 27 de diciembre de 2016
3. Modelo Convenio de Aceptación y desempeño de teletrabajo, que deben suscribir los futuros teletrabajadores de INAPI.
4. Carta respuesta Asociación Chilena de Seguridad.
5. Carta de Postulación al sistema de Teletrabajo
6. Resolución exenta 43 que modifica la resolución 390.
7. Instrumento de medición de conciliación de vida laboral, familiar y personal.
8. Artículo 43, Ley 20.971, que concede aguinaldos y otros beneficios que indica
9. Protocolo de Teletrabajo 2018, Consejo para la Transparencia.

ANEXO 1, Entrevistas realizadas

Entrevista nº1

PAUTA DE PREGUNTAS

Presentación

Estamos realizando nuestra tesis sobre la incorporación del Teletrabajo en Organismos Públicos

El objetivo de esta entrevista es poder entender el proceso de implementación y como afecto la productividad de la organización.

La entrevista es de carácter confidencias y solo tiene como fin ser un aporte académico para los tesistas, en el marco de la elaboración de tesis de grado de estudiantes de la carrera de Administración Pública.

Género:

Femenino

Masculino

Nombre (opcional):

Cargo: Encargada Subdepto. Gestión Desarrollo Organizacional y Selección

1. ¿Qué ha significado para ti poder optar al teletrabajo?

Una mejor conciliación de vida familiar con vida laboral (tengo una hija de 2 años) teletrabajo 3 días de la semana y ha significado compartir con ella 2 horas más esos 3 días.

Compartir más con mi hijo mayor a la hora de almuerzo.

Contribuir a ocupar un lugar menos en los medios de locomoción o contaminar menos al no ir en auto al trabajo.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos puedes mencionar?

Positivos: Mayor concentración y optimización del tiempo en los días de teletrabajo, compartir más con mi familia, ahorrar tiempo en desplazamiento.

Negativo: Resistencia organizacional de compañeros y jefaturas.

3. ¿Qué mejoras harías al teletrabajo en general en INAPI?

Capacitar a toda la Institución en Trabajo Colaborativo a Distancia.

Crear instancias de reunión obligatorias para sostener la cohesión, compromiso e identidad corporativa.

Entrevista nº2

PAUTA DE PREGUNTAS

Presentación

Estamos realizando nuestra tesis sobre la incorporación del Teletrabajo en Organismos Públicos

El objetivo de esta entrevista es poder entender el proceso de implementación y como afecta la productividad de la organización.

La entrevista es de carácter confidencias y solo tiene como fin ser un aporte académico para los tesisas, en el marco de la elaboración de tesis de grado de estudiantes de la carrera de Administración Pública.

Género:

Femenino

Masculino

Nombre (opcional):

Cargo: Orientadora Telefónica.

1. ¿Qué ha significado para ti poder optar al teletrabajo?

¡Una gran oportunidad!

Me estaba demorando cerca de 2 horas en llegar al trabajo por lo tanto gane tiempo, he ahorrado en costos asociados al transporte y en alimentación, también soy madre por lo tanto he ahorrado en pagar que me cuiden a mi hija.

Soy telefonista por lo tanto debo cumplir con horario de todos modos, pero a pesar de ese horario el solo hecho de no tener que salir de mi casa es tiempo que he ganado.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos puedes mencionar?

Como aspecto positivo, puedo destacar el mayor tiempo que tengo para mi familia, ya que no pierdo tantas horas a la semana en desplazarme.

Si bien sigo trabajando con horario cuenta con mayor independencia y tengo más tiempo para ocupar en actividades extra programáticas.

En mi caso como aspecto negativo, es que igual se extrañan a los compañeros, siento a ratos que estoy fuera de la institución y que el día que tengo que ir a la oficina no es suficiente, a pesar de que nos comunicamos a través de whatsapp.

Lo otro es el rayado de cancha que uno debe hacer en la casa, es decir, estoy en mi casa, pero también un sector de ella es mi lugar de trabajo, si bien al principio fue complicado hoy cada vez es más fácil compartir ambos roles en mi hogar.

3. ¿Qué mejoras harías al teletrabajo en general en INAPI?

Mejoraría algunos aspectos relacionados con la tecnología, creo que aún falta mucho por mejorar en esta área.

Entrevista nº 3

PAUTA DE PREGUNTAS

Presentación

Estamos realizando nuestra tesis sobre la incorporación del Teletrabajo en Organismos Públicos

El objetivo de esta entrevista es poder entender el proceso de implementación y como afecto la productividad de la organización.

La entrevista es de carácter confidencias y solo tiene como fin ser un aporte académico para los tesistas, en el marco de la elaboración de tesis de grado de estudiantes de la carrera de Administración Pública.

Género:

Femenino

Masculino

Nombre (opcional):

Cargo: Teletrabajador Dirección de Marcas

1. ¿Qué ha significado para ti poder optar al teletrabajo?

Ha sido una experiencia muy gratificante ya que me permite poder tener más tiempo para mí y mi familia. Es un beneficio que la empresa nos entrega y me siento muy feliz de poder estar trabajando en esta modalidad.

Siento que hasta mi salud está mejorando, ya que no debo pasar por el estrés de trasladarme en el auto con tanto taco y el cansancio que significa eso, incluso he vuelto a realizar actividad física.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos puedes mencionar?

Entre los aspectos positivos puedo destacar que tengo más tiempo para compartir con mi familia, así como también evitar el estrés de los tiempos de traslado al lugar de trabajo.

Como aspecto negativo se ha vuelto difícil poder coordinar las actividades que requieren presencia en las oficinas de INPI, para evitar esto sería mejor planear con antelación dichas actividades, así como también contar con mayores herramientas tecnológicas que permitan mejorar la comunicación vía video conferencias asegurando que esta información sea bien recibida por el receptor de ella.

3. ¿Qué mejoras harías al teletrabajo en general en INAPI?

Sería ideal que se agilice la comunicación con la jefatura respecto a las tareas diarias, ya que muchas veces no se cumple, también he notado que por parte de la jefatura la asignación de las labores no es lo suficientemente rápida.

También sería bueno para nosotros como teletrabajadores poder contar con cámaras y micrófonos en mayor número de salas para facilitar nuestra participación en las reuniones que tengamos que ser parte.

Entrevista nº 4

PAUTA DE PREGUNTAS

Presentación

Estamos realizando nuestra tesis sobre la incorporación del Teletrabajo en Organismos Públicos. El objetivo de esta entrevista es poder entender el proceso de implementación y si la productividad ha mejorado entre los teletrabajadores.

La entrevista es de carácter confidencial y solo tiene como fin ser un aporte académico para la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, en el

marco de la elaboración de tesis de grado de estudiantes de la carrera de
Administración Pública.

Género:

Femenino

Masculino

Nombre (opcional): Marcela Galleguillos

Cargo: Profesional del área de estrategia institucional

1. ¿Cómo surge la necesidad de implementar el Teletrabajo?

Era interés del director nacional, implantar este proyecto de Teletrabajo.
Encontramos que en la planificación de año 2010 ya estaba planteado el proyecto
de teletrabajo, pero no estaban las condiciones necesarias para llevarlo a cabo.

Hoy en día con la digitalización de los procesos, e informatización del mismo nos permitió que se negociara la posibilidad del teletrabajo. Vemos que se llega a un cambio de paradigma que tiene que ver con reemplazar el marcar asistencia por una tasa de productividad.

Genere una minuta con las condiciones para instalar el teletrabajo, que es la minuta que tiene hoy la dipres para dar autorización a los otros servicios públicos que deseen implementar el teletrabajo.

2. ¿Cómo fue el proceso de diseño del teletrabajo?

Se hizo en la lógica de un proyecto, que contaba con riesgos muy grande, por ejemplo que pasa con los accidentes laborales y la seguridad de la información.

Primero se definió (yo lo definí así) para que queríamos teletrabajar, luego se definió nuestra malla de riesgos, todo orientado a mitigar estos riesgos. En el caso de INAPI definimos como grupo de riesgo al grupo de examinadores.

Definimos a su vez que el teletrabajo es una herramienta de gestión de RRHH que constituye un incentivo que permite beneficiar a los Teletrabajadores.

Los examinadores eran los críticos, estaban todas las condiciones que se habían definido para teletrabajar, sus procesos son largo, alrededor de 3 años y medio , los examinadores rinden X cantidad de solicitudes al mes con esos ya era más

fácil poder medir, con la línea historia que tenemos era más fácil poder realizar las mediciones.

En enero y febrero con el plan piloto se enviaron a 2 personas y en marzo del 2017 se enviaron a 20 más.

Por otro lado fuimos muy cuidadosos con la información y cantidad que se entregaba a los postulantes ya que se está mezclando la línea laboral con la familiar, metes el trabajo dentro de tú casa. El Teletrabajo es una decisión que se toma familiarmente.

Desde el punto de vista de la gestión creamos un equipo de trabajo, somos un equipo con credibilidad y solidez técnica, formado por mi jefe que es ingeniero comercial, un abogado y yo que soy asistente social pero con MBA, esto nos permitió abordar el proyecto de una perspectiva sistémica.

3. ¿Qué áreas fueron elegidas para poder optar a esta modalidad?

Fueron 3 áreas examinadores de marca, patentes y call center.

4. ¿Que nos puedes contar del periodo de puesta en marcha?

No hubo incidentes, se cubrió bien, fue una buena gestión de proyecto.

Lo que sirvió mucho fue la gestión del cambio, a mí me encanta, por eso me metí con todo, me asegure de que funcionara, por ejemplo los teletrabajadores postulan las jefaturas no, por lo tanto hice gestiones con ellos directamente. Por ejemplo en el tema de TIC'S me asegure q los teletrabajadores fueran catalogados como vip para el acceso al soporte.

Uno se preocupa del diseño, pero después terminamos preocupándonos de detalles que van saliendo en la puesta en marcha, como por ejemplo nos pasó que un teletrabajador no tenía cableado su edificio para internet, hice las gestiones necesarias, moví mis contactos y logre que finalmente lo cablearan.

Elabore una guía operativa, para saber qué hacer en cada caso la cual nos ha ayudado bastante.

5. ¿Cómo fue el proceso de selección de los Teletrabajadores?

Este proceso fue una mixtura porque nosotros tenemos por un lado objetivos de gestión que se contraponían con los objetivos de la DIPRES lo que nos llevó a tener una masa de postulantes disponibles y habilitados para poder elegir, cosa que no fue así en la marcha blanca ya que en esa etapa nosotros establecimos criterios de selección, primero los capacitamos y después los evaluamos.

6. ¿Cómo han percibido la relación entre los teletrabajadores no teletrabajadores y sus supervisores?

Nadie ha dicho que esto se ha conflictuado me he reunido en entrevistas en profundidad con teletrabajadores y no me han señalado conflicto alguno, lo que si me señalan es que sienten que se ha enfriado la relación con sus colegas, sienten que se alejan, pero eso estaba previsto, nuestro trabajo tiene que ver con que esas relaciones no se enfríen en lo técnico, porque de ello depende el trabajo que hagan.

7. ¿Cuáles han sido los principales problemas que han podido detectar a casi dos años de su marcha blanca?

Yo lo encuentro fabuloso, pero siento que cuando uno está instalando cosas, en esta caso además es un patrón para la administración pública, por eso es necesario tener claros los objetivos, ya que son muchos los servicios que nos están pidiendo ayuda, yo he asesorado a muchos, ellos quieren resolver el tema de la mujer con hijos chicos, de las personas con baja movilidad, evidentemente con el teletrabajo se pueden resolver muchos problemas, pero para ellos debemos tener claro el foco al cual queremos apuntar.

Como debilidades podemos señalar que empaquetamos los 3 grupos por igual. Conciliación en call center era menor, ya que a diferencia de marcas y patentes que contaban con mayor flexibilidad, en cambio en call center no tiene tanta flexibilidad en el horario de trabajo, ellos deben cumplir con horarios de atención, por lo tanto creamos expectativas en el área de call center que no fueron cumplidas, con esos nos dimos cuenta que no podemos empaquetar para todos por igual.

7. ¿Qué puedes mencionar respecto del aumento en la productividad en los Teletrabajadores?

La literatura colombiana dice q el aumento de productividad es del 18 %, por otro lado la literatura norteamericana dice que no se aumenta la productividad, yo pienso que cuando uno tiene al teletrabajo como un instrumento de medición y no te produce un aumento de productividad tu puedes evaluar otros instrumentos, en algún minuto cuando esto comenzó nosotros señalamos que solo los mejores pueden postular y lo que sucedió después es que el resto para poder optar a teletrabajo subieron su productividad, para que en la segunda vuelta los llamaran sí o sí.

8. ¿Cuáles son los principales beneficios para los teletrabajadores que se han detectado?

Para mí miles, Yo siempre me cuestiono por paradigmas lo fundamental aquí es que la administración pública siempre llega tarde a los cambios de la sociedad, por lo tanto debemos apresurar el paso.

Yo le pregunto a mis teletrabajadores de 1 a 7 en cuanto vamos y todos me dicen 7, pero 7 con efectos que hoy en día no son perceptibles, pese a los aumentos de la productividad, en general la gente está muy feliz, están ganando experiencias que antes no tenían por ejemplo el otro día una teletrabajadora me señala que por primera vez pudo entrar a la sala de su hija ya que ahora la puede ir a dejar al colegio.

Lo otra cosa positiva, súper positiva desde mi perspectiva que cuando ellos son los teletrabajadores, no concilian tanto ya que, comienza a haber una equidad en los roles en el hogar.

9. ¿Qué mejoras realizarías al proceso de incorporación del teletrabajo en INAPI, en general?

Asignación de recursos, 17 teletrabajadores eran viable en lo operativo, pero en una dimensión mayor, se debe hacer una mirada más institucionalizada.

10. ¿Consideras que ha sido una experiencia exitosa?

Si, muy exitosa

Por ejemplo tenemos retención, lo logramos!!! En marca y patente hemos logrado retener a este este personal que es especialista y muy cotizados en el mundo privado.

Entrevista nº 5

PAUTA DE PREGUNTAS

Presentación

Estamos realizando nuestra tesis sobre la incorporación del Teletrabajo en Organismos Públicos .El objetivo de esta entrevista es poder entender el proceso de implementación y si la productividad ha mejorado entre los teletrabajadores.

La entrevista es de carácter confidencias y solo tiene como fin ser un aporte académico para la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, en el

marco de la elaboración de tesis de grado de estudiantes de la carrera de
Administración Pública.

Género:

Femenino

Masculino

Nombre (opcional): Daniela Tillerías

Cargo: Analista de desarrollo Organizacional

1. ¿Cuál es la percepción respecto a la puesta en marcha del modelo de Teletrabajo?

Cumplió con el objetivo inicial que era mejorar la calidad de vida de los participantes , por ejemplo las apersonas con hijos andaban apurados por las

labores que implica este rol, andaban corriendo para ir a buscar a los niños, hoy en día andan más relajados y no ven afectado su trabajo.

Al ser código del trabajo el proceso ha sido más fácil.

En el piloto no se pudo determinar aumento de productividad, pese a que se aplicaron herramientas.

2. Como se eligieron a los Teletrabajadores?

Se hizo un piloto en julio del 2017, se hizo una selección, la idea era que fuese exitoso. Ese proceso de selección contaban de 3 o 4 etapas, una era contar con antigüedad , mínimo 1 año en la labor actual, luego se realizaron evaluaciones en lo relacionado con la prevención de riesgo, se dio un puntaje, otro ítem era la estructura tecnológica, es decir conexión a internet, contar con red segura no pública , el proceso de la estructura tecnología fue crítico, ya que no solo debe contar con los medios sino que el usuario debía contar con conocimientos básicos de informática, para ello se realizaron pruebas, que pudieses identificar si la falla era de su internet o de nuestro sistema, el teletrabajador debía contar con esta habilidad.

Finalmente se cierra con una comisión evaluadora que decide los teletrabajadores.

Promoción y cliente se limitó su postulación ya que atienden público.

3. Que habilidades de básicas deben tener los teletrabajadores?

Se realizó una medición desde las competencias con las cuales debía contar el teletrabajador, estas competencias son proactividad y autonomía, se buscó en el diccionario de competencias del consejo y se identificaron niveles y se incorporaron dentro de la medición para que las jefaturas lo evaluaran.

Contar con autonomía, que no dependieran de la jefatura, contar con proactividad ser resolutivos

4. Cuáles son los tipos de teletrabajadores que han sido seleccionados?

Se términos que las 6 direcciones podían teletrabajar, en esa época eran 130 funcionarios, se dieron 2 cupos por dirección, los cupos de las direcciones q no postularon se suman a las otras direcciones.

Al 2018 el 43% de los trabajadores del consejo están con teletrabajo, aproximadamente.

5. Que dilemas laborales y personales visualiza que tienen actualmente que enfrentar los teletrabajadores?

Más que nada han pasado cosas en los funcionarios que se quedaron sin teletrabajo, en abril del 2018 se hizo un ingreso masivo en el cual se hizo un proceso de inducción más que de selección.

Los que se quedaron sin teletrabajo sienten que deben realizar parte del trabajo de los teletrabajadores por ejemplo atender en la oficina las tareas que son propias de los teletrabajadores, ellos señalan: “aumenta mi trabajo porque mi compañero tele trabaja”

Por otro lado a los teletrabajadores en las casas no los respetan, por ejemplo les piden que vayan a comprar el pan en su horario de trabajo, en las inducciones se procura dar herramientas para que puedan establecer límites en su hogar.

En todo este tiempo solo tenemos una experiencia de una persona q no le funciono el teletrabajo y volvió a la modalidad normal.

ANEXO 2, Resolución N°390, 27 diciembre de 2016



1633
B° DEPARTAMENTO DE ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

DEPARTAMENTO
ESTRATEGIA
INSTITUCIONAL
WPMGZ

VRS° SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
PHC/DFC (181-05)



REGULA LA FACULTAD PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE TELETRABAJO CONCEDIDA MEDIANTE EL ARTÍCULO 43° DE LA LEY N° 20.971, DE 2016, AL DIRECTOR NACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

RESOLUCIÓN EXENTA N° 390

SANTIAGO, 27 DIC 2016

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 20.971, de 2016, que concede aguinaldos y otros beneficios que indica, específicamente su artículo 43; en la Ley N° 20.254, de 2008, que crea el Instituto Nacional de Propiedad Industrial; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2008, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija la planta de personal del INAPI; en el Decreto Supremo N° 106, de 2015, que renueva por segunda vez el nombramiento del Director Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, dispuesto originalmente mediante Decreto Supremo N° 205, de 2009, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que la Ley N° 20.254, creó el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, también denominado INAPI, como un órgano descentralizado, de carácter técnico y jurídico encargado de la administración y atención de los servicios de propiedad industrial, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2.- Que, mediante el artículo 43 de la Ley N° 20.971, de 2016, que concede aguinaldos y otros beneficios que indica, y con la finalidad de implementar un Sistema de Teletrabajo, se facultó durante los años 2017 y 2018, 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.

3.- Que, por resolución del Director Nacional se regularán, a lo menos, los criterios de selección del personal que voluntariamente desee sujetarse al Sistema de teletrabajo, 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.

4.- Que, los funcionarios sujetos a la modalidad de ejecución de sus labores a distancia 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 texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, Sobre Estatuto Administrativo.

5.- Que, el Director Nacional podrá poner término anticipado al convenio por razones de buen servicio y deberá informar 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.

6.- Que, el Teletrabajo es una modalidad de cumplimiento de la labor esencialmente voluntaria, a distancia, es decir, no se realiza en las dependencias institucionales, y que se concreta mediante el uso de medios informáticos. Esta modalidad, que se enfoca en el cumplimiento de objetivos de desempeño medibles, y por ello supeditada a que la naturaleza de la función lo permita, ha demostrado importantes ventajas tanto para los empleados como para las organizaciones que lo aplican.

7.- Que, el Teletrabajo también mejora la integración de políticas y programas de Gobierno, pues permite abordar de manera conjunta importantes desafíos públicos como la descentralización -mejora la empleabilidad de regiones-, en el largo plazo produce un impacto en la eficiencia de los recursos públicos, facilita la integración laboral de personas con discapacidad, descongestiona y mejora las condiciones de contaminación atmosférica y facilita que hombres y mujeres con hijos pequeños o adultos mayores a su cargo, puedan organizar de mejor manera sus responsabilidades y compartir tareas, entre otros beneficios que podrán visibilizarse y ser medidos a través del Sistema de Teletrabajo que se implementará.

8.- Que, en cumplimiento de lo indicado en el considerando tercero y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 20.254, que crea el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, se aprobará mediante el presente acto administrativo la Guía de Operaciones que regula la implementación del Sistema de Teletrabajo.

RESUELVO:

Artículo Único: Apruébanse la Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, en cumplimiento del inciso segundo del artículo 43 de la Ley N° 20.971, que concedió aguinaldos y otros beneficios, y Anexo de Convenio de Modelo de Convenio de Aceptación y Desempeño, cuyos textos se transcriben a continuación:

ANEXO 3, Modelo Convenio de Aceptación y desempeño de teletrabajo, que deben suscribir los futuros teletrabajadores de INAPI

ANEXO

MODELO DE CONVENIO DE ACEPTACIÓN Y DESEMPEÑO.

CONVENIO DE ACEPTACIÓN Y DESEMPEÑO DE TELETRABAJO

ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, INAPI

Y

...

(NOMBRE COMPLETO DEL FUNCIONARIO)

En Santiago de Chile, con fecha de de , 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 Maximiliano Santa Cruz Scantlebury, abogado, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 194, comuna y ciudad de Santiago, por una parte; y, por la otra, (NOMBRE COMPLETO DEL FUNCIONARIO), RUN (NÚMERO DE RUN), domiciliado (DOMICILIO REGISTRADO EN INAPI), funcionario de la planta (INDICAR ESTAMENTO), Grado (INDICAR GRADO) E.F., en adelante el funcionario o teletrabajador, 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.

La Ley N° 20.971, en su artículo 43, autoriza a INAPI a implementar un Sistema de Teletrabajo en los siguientes términos: "Facúltase, durante los años 2017 y 2018, 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."

En cumplimiento de lo anterior, mediante la Resolución Exenta de 2016, se aprobó la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI", que regula su implementación considerando especialmente los aspectos mínimos indicados en el artículo 43°.

Para la incorporación de un funcionario de INAPI en la modalidad de Teletrabajo éste, voluntariamente, debe suscribir un Convenio de Aceptación y Desempeño, en adelante también denominado 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 Convenio de Aceptación y Desempeño, en adelante también denominado CAD, el teletrabajador 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, la Resolución Exenta, de 2016, del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, que lo regula y lo dispuesto en el presente acuerdo.

Como elemento esencial del presente Convenio el teletrabajador se obliga a desempeñar sus labores en la modalidad de Teletrabajo 2 días por semana, en la fase de marcha blanca, si corresponde, y 4 días en la fase de operación en régimen, en los siguientes días:...(TRATÁNDOSE DE QUIENES LO SUSCRIBAN EN MARCHA BLANCA, QUIENES SUSCRIBAN EN OPERACIÓN SE INDICARÁ 4 DÍAS).

TERCERO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TELETRABAJADOR. La participación del teletrabajador 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, que básicamente se traducen en ejecutar sus labores a distancia, de conformidad con la Resolución Exenta de 2016, del INAPI, que aprobó la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI", 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.

Al teletrabajador 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, 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.

El funcionario 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, especialmente con las actividades y nivel de producción acordadas 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 del teletrabajador deba cumplirse requiriendo su presencia en INAPI. De igual manera el teletrabajador deberá estar disponible para ser contactado por el o los medios que hayan sido definidos previamente, por ejemplo via celular o skype.
- 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 correr 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.
- Disponer de una conexión de Internet de banda ancha de mínimo 20 MB para realizar sus actividades. El costo de conexión será responsabilidad del funcionario.
- 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.
- El teletrabajador 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 18:00 hrs. 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.
- El teletrabajador está obligado a definir en el convenio el domicilio en el que teletrabajará, 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 resulta necesaria aplicar, con motivo del estudio que se realizará al Sistema de Teletrabajo.
- Consultar permanentemente los medios de comunicación institucionales establecidos.

CUARTO: MEDICIÓN DE VARIABLES DE GESTIÓN, MECANISMOS Y PERIODICIDAD DE ASIGNACIÓN DE TAREAS, Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LAS LABORES ENCOMENDADAS.

(SE ADECUARÁ SEGÚN CADA SUBDIRECCIÓN QUEDANDO EN ESTA CLÁUSULA EL ACUERDO ESPECÍFICO CON CADA TELETRABAJADOR)

Para la medición de productividad, determinación de los mecanismos y periodicidad de asignación de tareas, los funcionarios que participan del Sistema acordarán con su jefatura directa la cantidad de tareas a realizar en forma mensual, debiendo ser acorde en cantidad y calidad al número de días en modalidad de Teletrabajo. Este acuerdo, según la función específica del teletrabajador formará parte del Convenio de Aceptación y Desempeño a suscribir. En particular, cada funcionario conocerá: las unidades de las actividades a realizar, la cantidad comprometida para cada mes y la fuente desde donde se obtendrán los datos. Esta información se estructura de la siguiente forma, considerando las diferentes áreas y funciones en Teletrabajo:

Área	Función / Cargo	Unidad a medir	Fuente datos
Subdirección de Marcas	Examinadores forma	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS
	Examinadores fondo	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS
	Examinadores de Renovaciones	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS
Subdirección de Operaciones	Telefonistas	Cantidad de llamadas respondidas y Número de horas de disponibilidad efectiva.	Sistema Vocalcom
Subdirección de Patentes	Examinadores	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS

Cabe señalar que las mediciones de las funciones de la Subdirección de Marcas y de la Subdirección de Patentes se realizarán de forma 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 consideren variables de gestión medibles, como se indica en este punto.

Los mecanismos y periodicidad de las rendiciones serán los siguientes:

- Para los funcionarios de la Subdirección de Marcas y de la Subdirección de Patentes, el Departamento de Tecnologías de la Información o en su defecto el Departamento de Estrategia Institucional, emitirán reportes mensuales de las acciones realizadas por cada funcionario, tomando como fuente la base de datos IPAS, sistema de soporte a la gestión de INAPI. Estos reportes incluirán datos con el nivel de detalle requerido para verificar el cumplimiento de la productividad acordada entre cada funcionario y su jefatura. No obstante lo anterior, cada jefatura podrá solicitar a esos departamentos la provisión de reportes semanales de actividad, con la finalidad de realizar un seguimiento oportuno.
- Para los funcionarios de la Subdirección de Operaciones, la medición de productividad se realizará mediante reportes del sistema Vocalcom que la propia Subdirección emita, las que serán, al menos, con una periodicidad mensual.

QUINTO: DESIGNACIÓN DE LUGAR DE DESEMPEÑO. El teletrabajador designa mediante este acto el siguiente domicilio para efectuar sus labores a distancia: *(INSERTAR DOMICILIO EN QUE EFECTUARÁ EL TELETRABAJO)*

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 del teletrabajador en el domicilio informado son satisfactorias.

INAPI deberá efectuar inspecciones que garanticen el debido cumplimiento de los derechos y obligaciones del teletrabajador respecto de la Ley N° 16.744, durante la mantención del Sistema y el teletrabajador 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. El teletrabajador 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 el teletrabajador 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.

El teletrabajador 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 aprueba y hasta el período autorizado por el artículo 43, de la Ley N° 20.971, esto es hasta diciembre de 2018, sin perjuicio de poder ser revisada por el Director Nacional por razones de buen servicio, conforme lo previsto en el punto 11 de la presente Guía.

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.

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 del teletrabajador por razones personales, y aquellas que sean incompatibles con el desempeño de la modalidad, tales como la pérdida de la calidad de funcionario de INAPI (renuncia, no renovación de la contrata o medida disciplinaria de destitución).

NOVENO: PERSONERÍAS: La personería de Maximiliano Santa Cruz Scantlebury para representar al Instituto Nacional de Propiedad Industrial consta en el Decreto Supremo N° 106, de 2015, que renueva por segunda vez el nombramiento de Maximiliano Santa Cruz Scantlebury como Director Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, dispuesto originalmente mediante Decreto Supremo N° 205, de 2009, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



SEPTIMO: EJEMPLARES: Las partes firman este convenio en 3 ejemplares del mismo tenor y data, quedando uno en poder de cada una de las partes.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



MAXIMILIANO SANTA CRUZ SCANTLEBURY
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

Distribución:
Funcionarios
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.

ANEXO 4, Carta respuesta Asociación Chilena de Seguridad.



SANTIAGO, 19 de julio de 2016
SEÑOR
MAXIMILIANO SANTA CRUZ SCANTLEBURY
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL
AVDA. LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS 194
SANTIAGO

REF: Modalidad de empleo Teletrabajo

Estimado Señor Maximiliano Santa Cruz S.:

Con fecha 07 de Julio de 2016, acusamos recibo de su carta, solicitando jurisprudencia para la modalidad de empleo de Teletrabajo, relacionado con la aplicación de la Ley N° 16.744.

Al respecto, debemos comunicar que se realiza consulta a nuestra fiscalía quienes revisaron los antecedentes y en base a esto podemos señalar lo siguiente:

El teletrabajo es aquella modalidad desempeñada por personas contratadas 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.

Bajo esta forma especial de trabajo, la Ley N° 16.744 tiene una aplicación general, sin perjuicio que en ciertos casos no existan todos los supuestos que la norma requiere, se atiende a una mejor resolución de ellos, lo que queda a criterio del Organismo Administrador y de la Superintendencia de Seguridad Social.

En cuanto a la cobertura de la Ley, respecto de personas, no existe alteración en la enumeración prescrita por el artículo 2° del cuerpo normativo. Tampoco en el caso que se refiera a las contingencias reguladas, esto es, accidentes del trabajo (artículo 5°) y enfermedades profesionales (artículo 7°).

En caso que se produzca un accidente de trabajo, en esta clase de casos, la habitación se confunde con el lugar de trabajo, por lo que si el trabajador resulta accidentado mientras presta servicios para su empleador en su domicilio, por ejemplo, el hecho podría constituir un accidente de trabajo, siempre y cuando se cumplan los requisitos generales contemplados en el inciso primero del artículo 5° de la aludida Ley, vale decir, una lesión, una relación de causalidad entre el trabajo realizado y la lesión sufrida, y una incapacidad temporal o permanente, o la muerte como consecuencia. Por lo excepcional de esta modalidad de trabajo, es necesario verificar en cada caso si la mentada relación de causalidad, directa o indirecta, se manifiesta.

En el evento que se produzca un accidente en el domicilio del trabajador, mientras esté en ejercicio de sus funciones, éste debería, a la brevedad, dar aviso a su jefatura, del hecho y dirigirse al centro de atención médica de esta Asociación, más cercano, si está en condiciones de no requerir de ambulancia para desplazarse. En caso contrario, la Entidad Empleadora debería contactar una y disponer el traslado del afectado a un Centro Asistencial.



La entidad empleadora, por su parte, debería cumplir con lo regulado en el artículo 76 de la Ley N° 16.744, de la misma forma que si el suceso hubiere acontecido al interior de sus dependencias. Que el trabajador desempeñe sus labores fuera de las instalaciones de su entidad empleadora no obsta a ésta, a excusarse del procedimiento de denuncia del infortunio.

El teletrabajo, se encuentra consagrado en nuestro ordenamiento jurídico laboral, gracias a la Ley N° 19.759, que modifica el Código del Trabajo, en su artículo 22. Por lo mismo, cabe la regulación de este cuerpo normativo en cuanto no se oponga a su naturaleza.

En ese sentido, y según lo dispuesto en el artículo 184 del código del ramo, el empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.


En dicho precepto, también se señala que el empleador deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica.

La norma concluye indicando que corresponderá a Dirección del Trabajo fiscalizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad en el trabajo, en los términos señalados en el artículo 191 del Código, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios del Estado en virtud de las leyes que los rigen.

Estimamos que el deber de protección que consagra esta disposición, está en armonía con lo prescrito por la Ley N° 16.744 y sus reglamentos, siendo así de carácter general y por tanto, aplicable al teletrabajo cualquiera sea su amplitud. En igual tenor, procede la interpretación extensiva del D.S. N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, con especial énfasis en su artículo 3°, que citamos a continuación: *"La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella"*.

En la modalidad del teletrabajo, o sea, de la actividad laboral en el domicilio del trabajador, puede existir la posibilidad que el Organismo Administrador respectivo deba ejecutar asesorías técnicas en prevención de riesgo al interior del inmueble, máxime en el caso que la empresa proporcione al trabajador de los insumos, mobiliario y artefactos para el desempeño de sus labores.


Esperando dar respuesta a su solicitud
Le saluda atentamente a Ud.,



AMALIA PAEZ JIMENEZ
AGENTE AGENCIA SANTIAGO

API/ptb
Cc: Archivo

ANEXO 5, Carta de Postulación al sistema de Teletrabajo

		
CARTA DE POSTULACIÓN AL SISTEMA DE TELETRABAJO		
IDENTIFICACIÓN DEL POSTULANTE		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
R.U.N.	Teléfono Móvil	Correo electrónico ³
POSTULACIÓN: El/la postulante manifiesta y declara:		
1.- Su voluntad de acceder a un cupo de teletrabajo en la siguiente área que corresponde a la función que actualmente desempeña:		
Área	Cupos	Marque con una X ⁴
Forma marcas	1	
Fondo marcas	3	
Renovaciones	2	
Pagos marcas	1	
Telefonistas	2	
Examinadores Patentes 1 (área mecánica, eléctrica y diseño)	2	
Examinadores Patentes 2 (área química, farmacia y biotecnología)	3	
Unidad Procesamiento Administrativo de Patentes (UPA)	1	
<small> ³ El postulante autoriza al Servicio para que las notificaciones y/o comunicaciones del proceso se realicen al correo designado y es deseable que designe su casilla de correo institucional (@inapi.cl). ⁴ El postulante debe seleccionar el área en el que actualmente desempeña el cargo, considerando que: Cargo es la función que realiza en INAPI y que uno de los criterios de selección se medirá en los años de antigüedad en el cargo, es decir, en la función que actualmente desempeña. </small>		
12		

2.- Que cuento o dispondré de una conexión de Internet en el domicilio en que realizaré el Teletrabajo, sujetándome a la verificación que, en forma previa a la suscripción del Convenio, si corresponde, realizará la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para constatar que cumplo con las características técnicas necesarias para realizar la función en el domicilio en que teletrabajaré.

3.- Que conozco la normativa que regula el Sistema de Teletrabajo en INAPI (artículo 43 de la Ley 20.971 y la Resolución Exenta N° 390, de 2016 y sus modificaciones, además de los términos de referencia del proceso de selección).

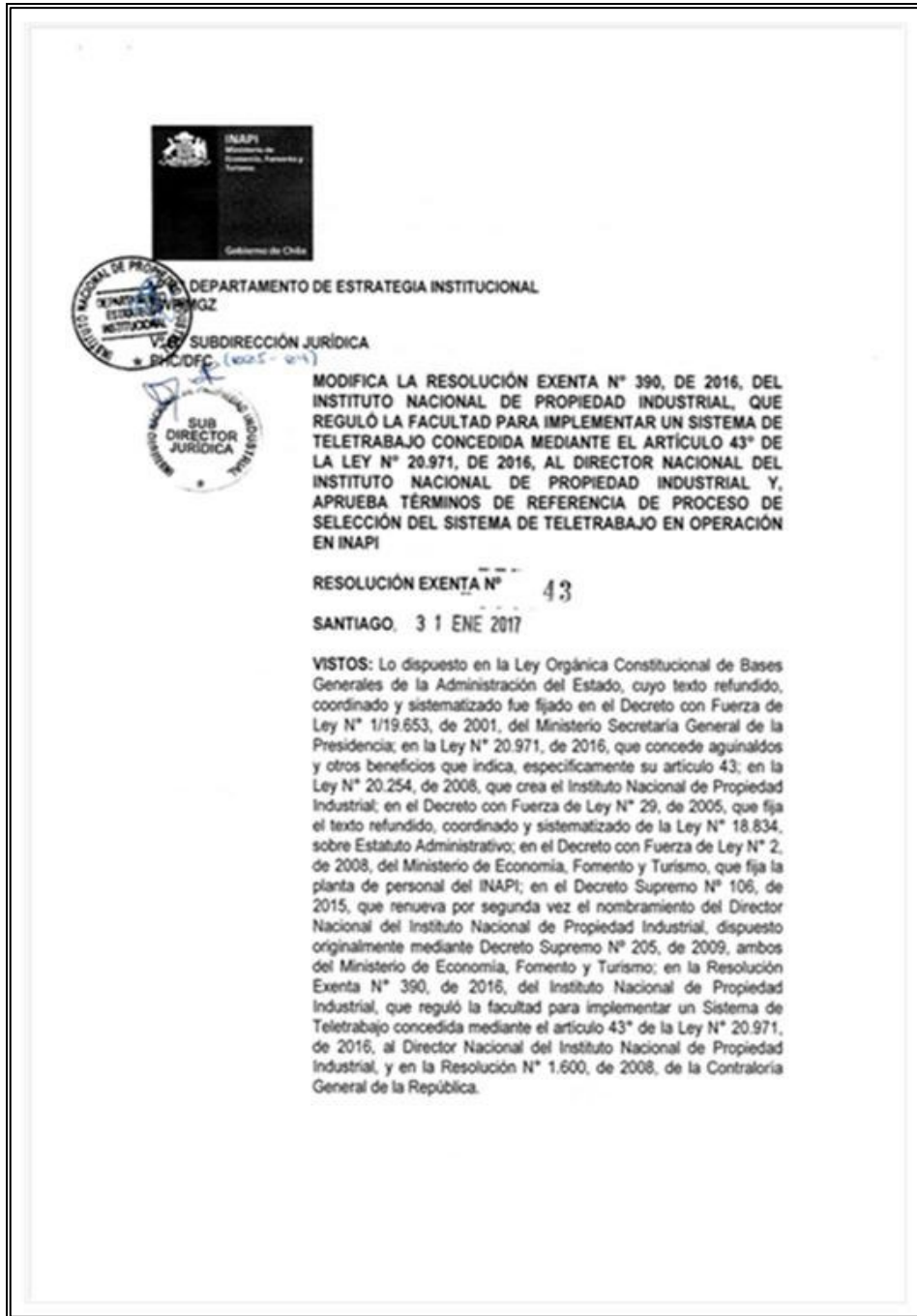
4.- Que estoy en conocimiento de que, sin perjuicio de la evaluación, debo cumplir con los requisitos técnicos relativos a la conexión a internet e higiene y seguridad, de lo contrario no podré suscribir finalmente el Convenio de Aceptación y Desempeño.

5.- Que soy responsable de la completitud y veracidad de la información que presento, incluida la Auto evaluación de Higiene y Seguridad del domicilio en que teletrabajaré (Anexo 2) que envío junto con esta postulación.

6.- Que la presente postulación implica mi aceptación íntegra de los Términos de Referencia que rigen el proceso de selección del Sistema de Teletrabajo en INAPI.

NOMBRE DEL POSTULANTE

ANEXO 6, Resolución Exenta 43, que modifica la resolución 390.



CONSIDERANDO:

1.- Que mediante la Resolución Exenta N° 390, de 2016, del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, se reguló la facultad para implementar un Sistema de Teletrabajo concedida mediante el artículo 43° de la Ley N° 20.971, de 2016, al Director Nacional del INAPI, aprobando la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI y el modelo de convenio a suscribir por los funcionarios que integren el Sistema", en adelante denominados la Guía y el Convenio.

2.- Que se efectuarán modificaciones al acto administrativo individualizado en el considerando primero relacionadas por una parte, con necesidades especiales según la función, detectadas a partir de la ejecución de la primera etapa del Sistema denominada marcha blanca; y por la otra, con la ampliación de las áreas definidas para sujetarse a la modalidad de Teletrabajo, con la finalidad de contar con un universo de elegibles acorde con las necesidades del Servicio y la dotación autorizada para este Sistema, tal y como se indicará en el artículo primero de la parte resolutive.

3.- Que para continuar con la implementación del Sistema se hace necesario aprobar administrativamente los términos de referencia de postulación, que abrirán el proceso de selección para pasar a la segunda etapa denominada de operación en régimen del Sistema, en marzo de 2017.

RESUELVO:

Artículo Primero: Modificase la Resolución Exenta N° 390, de 2016, del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, que reguló la facultad para implementar un Sistema de Teletrabajo concedida mediante el artículo 43° de la Ley N° 20.971, de 2016, al Director Nacional del INAPI, aprobando la "Guía de Operaciones del Sistema de Teletrabajo en INAPI y el modelo de convenio a suscribir por los funcionarios que integren el Sistema", sólo en los siguientes sentidos:

1.- **Reemplázase** el cuadro inserto a continuación del segundo párrafo del punto 4 de la Guía por el siguiente:

Área	Función / Cargo
Subdirección de Marcas	Examinadores de forma y fondo, en el Depto. Jurídico de Marcas.
	Examinadores de renovaciones, y pagos del Depto. Marcas Registradas
Subdirección de Operaciones	Telefonistas
Subdirección de Patentes	Examinadores de patentes
	Funcionarios de la Unidad de Procesamiento Administrativo de Patentes (UPA)

2.- **Reemplázase** el cuadro inserto a continuación del primer párrafo del punto 7 de la Guía por el siguiente, al que sólo se le ha insertado una tercera fila en la segunda celda de la segunda columna:

Variable a medir	Fuentes información	Periodicidad medición	Responsable
Productividad: Diseño línea de base para cargos seleccionados.	IPAS. Sistema Vocalcom para telefonistas. Planilla rendimiento mensual/ISA y/o Base de datos Sistema Gestión Administrativo (SGA) PCT, según corresponda.	Mensual	Jefe de Área.
La conciliación del trabajo con vida personal y familiar	Encuesta funcionario seleccionado.	Primer trimestre de 2017 y un año después.	Departamento de Desarrollo de Personas, DDP.
Encuesta de clima laboral, aplicada en julio 2016.	Encuesta funcionario seleccionado. DDP. Referencia: estudio de clima laboral 2016.	Último cuatrimestre 2017	Departamento de Desarrollo de Personas, DDP.
Ausentismo: Estándar de ausentismo por funcionario	Información mensual DAF	Semestral	Departamento de Desarrollo de Personas, DDP.
Cálculo huella de carbono por funcionario.	Referencia: Estudio huella de carbono año 2014	Anual	Departamento Internacional y Políticas Públicas, DIPP

3.- **Reemplázase** el cuadro inserto a continuación del segundo párrafo del punto 7 de la Guía por el siguiente, adecuándolo a las modificaciones 1 y 2 anteriores:

Área	Función / Cargo	Unidad a medir	Fuente datos
Subdirección de Marcas	Examinadores de forma y fondo, en el Depto. Jurídico de Marcas	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS
	Examinadores de renovaciones, y de etapa final (pagos y registros) del Depto. Marcas Registradas	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS
Subdirección de Operaciones	Telefonistas	Cantidad de llamadas respondidas y Número de horas de disponibilidad efectiva.	Sistema Vocalcom
Subdirección de Patentes	Examinadores de patentes	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Sistema IPAS
		N° Formularios ISA/IPEA entregados	Planilla rendimiento mensual/ISA y/o
	Funcionarios de la Unidad de Procesamiento Administrativo (UPA)	N° de Acciones en el sistema IPAS (resoluciones y actividades).	Base de datos Sistema Gestión Administrativo (SGA) PCT, según corresponda.

4.- **Reemplázase** el primer acápite del párrafo quinto del punto 7 de la Guía por el siguiente, adecuándolo a las modificaciones anteriores:

- Para los funcionarios de la Subdirección de Marcas y de la Subdirección de Patentes, el Departamento de Tecnologías de la Información o en su defecto el Departamento de Estrategia Institucional, emitirán reportes mensuales de las acciones realizadas por cada funcionario, tomando como fuente la base de datos IPAS, sistema de soporte a la gestión de INAPI, y Base de datos Sistema Gestión Administrativo (SGA) PCT, según corresponda. Estos reportes incluirán datos con el nivel de detalle requerido para verificar el cumplimiento de la productividad acordada entre cada funcionario y su jefatura. No obstante lo anterior,

cada jefatura podrá solicitar a esos departamentos la provisión de reportes semanales de actividad, con la finalidad de realizar un seguimiento oportuno.

Corresponderá al Departamento de Examen de Patentes emitir los informes mensuales respectivos en tanto utilicen la Planilla de rendimiento mensual/ISA, dado que ésta es gestionada y actualizada por dicha área.

5.- **Reemplázase** el tercer párrafo del punto 5.1 de la Guía por el siguiente:

Es esencial que en dicha declaración manifiesten que disponen o dispondrán de una conexión de Internet en el domicilio en que realizará el Teletrabajo, sujetándose a la verificación que, en forma previa a la suscripción del Convenio, realizará la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para constatar si cumple con las características técnicas necesarias para realizar la función en el domicilio en que teletrabaja.

6.- **Reemplázase** el acápite sexto a continuación del párrafo segundo del punto 6 de la Guía por el siguiente:

- *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 del funcionario, así como también su mantención en las condiciones aprobadas para realizar la función durante la vigencia del Convenio.*

7.- **Agrégase**, al final, la siguiente definición en el punto 2 de la Guía:

Cargo: la función específica que cumpla en INAPI.

8.- **Entiéndanse** reproducidas las modificaciones anteriores en el modelo de Convenio aprobado mediante la Resolución Exenta N° 390, de 2016, de este Instituto, en lo que corresponda.

Artículo Segundo: Modifíquense en lo que corresponda los Convenios de Aceptación y Desempeño suscritos con ocasión de la ejecución del Sistema en la etapa de marcha blanca, una vez que finalice dicha etapa.

Artículo Tercero: Autorícese la apertura del proceso de selección para la implementación de la segunda etapa del Sistema de Teletrabajo denominada Operación en Régimen y **apruebábase** los siguientes términos de referencia de postulación del proceso:

"TÉRMINOS DE REFERENCIA DE POSTULACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE LA ETAPA DE OPERACIÓN EN RÉGIMEN DEL SISTEMA DE TELETRABAJO EN INAPI"

1.- **CONVOCATORIA:** Conforme la autorización otorgada mediante el artículo 43 de la Ley N° 20.971, de 2016 y en los términos de la regulación establecida en la Resolución Exenta N° 390, de 2016, del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, se convoca a los funcionarios de planta y contrata de INAPI a postular al ingreso, respecto de los cupos vacantes, del Sistema de Teletrabajo, que corresponden a 15 cupos, completándose el 10% de la dotación

autorizada, que se distribuyen, según las necesidades del Servicio conforme el siguiente cuadro, considerando las siguientes áreas específicas definidas para el Sistema de Teletrabajo:

Área	Cupos
Forma marcas	1
Fondo marcas	3
Renovaciones	2
Pagos marcas	1
Telefonistas	2
Examinadores Patentes 1 (área mecánica, eléctrica y diseño)	2
Examinadores Patentes 2 (área química, farmacia y biotecnología)	3
Unidad Procesamiento Administrativo de Patentes (UPA)	1

2.- ETAPAS: el proceso de selección será realizado por un comité integrado por el Encargado del Departamento de Estrategia Institucional, y un/os/as profesional/es de dicho Departamento designado por éste, por la Subdirectora Jurídica, y un/os/as profesional/es de dicho Departamento designado por ésta, y por el Encargado de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), y un/os/as profesional/es de dicho Departamento designado por éste, en las siguientes etapas:

2.1.- POSTULACIÓN: Sin perjuicio de la comunicación que se realice a través de los canales institucionales, la jefatura de las áreas específicas definidas para el Sistema de Teletrabajo, indicadas en el cuadro inserto en el punto anterior, comunicará, mediante correo electrónico la apertura del proceso de selección, adjuntando los términos de referencia, y los anexos respectivos.

La participación en el proceso de selección es voluntaria y para ello cada postulante deberá remitir al correo electrónico: teletrabajo@inapi.cl, con copia a su jefe directo, lo siguiente:

a.- Carta de postulación. (Anexo 1).

b.- Auto evaluación de Higiene y Seguridad del domicilio en que se teletrabaja. (Anexo 2)

Las/os postulantes son responsables de enviar todos los antecedentes requeridos para este proceso, y de la completitud y veracidad de la información que presentan.

La fecha y firma de la postulación, como medios de cumplimiento del plazo y de la formalización de la voluntad de participar, se cumplirán mediante la fecha de emisión del correo y la firma electrónica simple respectiva. Se sugiere a los postulantes tomar los resguardos para postular con la debida antelación a fin de cumplir con el plazo de postulación.

Las/os postulantes que decidan participar en esta convocatoria declaran por ese solo hecho, conocer, aceptar y cumplir con las condiciones descritas en los presentes términos de referencia.

PLAZO DE POSTULACIÓN: desde el 1 y hasta el 28 de febrero de 2017.

2.2.- EVALUACIÓN: se realizará de acuerdo a la aplicación de los criterios de selección definidos en el punto 5.2 de la Guía, y conforme las siguientes condiciones objetivas de elegibilidad contenidas en el siguiente cuadro:

Criterio	Ponderación	Escalas de puntuación
1.- Desempeño funcionario. Nota final del proceso de evaluación del Desempeño año anterior, vigente ¹ Fuente de información: Calificaciones proporcionadas internamente por el Departamento de Desarrollo de las Personas.	50%	10 puntos: calificaciones mayores o iguales a 6,7.
		5 puntos: calificaciones mayores o iguales a 6,5 y menores a 6,7.
		3 puntos: calificaciones menores a 6,5
2.- Conocimiento del cargo y la institución. Tiempo de desempeño en el cargo: dos años de antigüedad. Fuente de información: jefatura directa y/o Departamento de Desarrollo de las Personas.	10%	10 puntos: dos o más años de antigüedad en el cargo.
		5 puntos: menos de dos años de antigüedad en el cargo.
3.- Conocimiento TIC. Prueba TIC: se realizará una prueba presencial que busca asegurar la autonomía básica de las/os postulantes sobre funcionamiento de equipos, programas y	20%	10 Puntos: 80% o más del puntaje de la prueba.
		5 puntos: 60% o más y menos del 80% del puntaje de la prueba.

¹ Se considerará vigente la calificación que conserven, cuando corresponda, aquellos funcionarios según las normas establecidas para ello en el Estatuto Administrativo, y las normas pertinentes.

<p>herramientas computacionales.</p> <p>Fecha de realización de la prueba: entre el 1 y el 3 de marzo de 2017.</p>		<p>3 puntos: 40% o más y menos del 60% del puntaje de la prueba.</p>
<p>4.- Conocimiento sobre modalidad de Teletrabajo.</p> <p>Aprobación de la capacitación sobre Teletrabajo: la capacitación se realizará en las siguientes fechas: 2, 16, 23 y 27 de febrero.</p> <p>Se realizará una prueba on-line a las/os postulantes para identificar capacidades relevantes, a partir del material de estudio (ppt) que se comunicará en las capacitaciones y que estará disponible en el sitio web interno de Teletrabajo sobre las siguientes materias: Normativa, Seguridad de la Información e Higiene y Seguridad.</p> <p>Fecha de realización de la prueba: entre el 1 y el 3 de marzo de 2017.</p>	<p>20%</p>	<p>10 Puntos: 80% o más del puntaje de la prueba.</p> <p>5 puntos: 60% o más y menos del 80% del puntaje de la prueba.</p> <p>3 puntos: 40% o más y menos del 60% del puntaje de la prueba.</p> <p>0 puntos: menos del 40% del puntaje de la prueba.</p>

La fase de evaluación se desarrollará entre el 1 y el 7 de marzo de 2017 y considerará los siguientes hitos:

2.2.1. APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN: consistirá en la aplicación y medición de los criterios de selección según las ponderaciones y escalas de evaluación indicadas en el cuadro anterior para cada una de las áreas específicas definidas en el Sistema de Teletrabajo, a fin de determinar los funcionarios elegibles por cada área.

DEFINICIÓN DEL UNIVERSO DE ELEGIBLES: Serán considerados elegibles aquellos/as postulantes cuya nota final ponderada de todos los criterios de selección, sea igual o superior a 7,2.

Se considerarán como resultados preliminares de esta etapa los siguientes;

a.- Asignación directa de los cupos disponibles en aquellas áreas en que exista total correspondencia entre el número de elegibles y los cupos disponibles.

b.- En aquellas áreas en que el número de elegibles sea superior al número de cupos disponibles se pasará a la etapa siguiente de aplicación del sistema aleatorio.

c.- En aquellas áreas en que el número de elegibles sea inferior al número de cupos disponibles se asignarán directamente a las y los postulantes elegibles, y respecto del o los cupos vacantes, se levantará acta informándole al Director del Servicio quien definirá si el cupo se reasigna a otra área que lo requiera, o se asigne de entre las y los postulantes no elegibles del área respectiva a las y los postulantes de mayor puntaje, según la aplicación de los criterios de selección. En este último caso, en igualdad de puntaje, se pasará a la etapa siguiente aplicando el sistema aleatorio.

No se considerarán dentro de los no elegibles a aquellos/as postulantes que hayan obtenido 0 puntos en la prueba TIC.

d.- En aquellas áreas en que no existan postulantes se levantará acta informándole al Director del Servicio quien definirá si el cupo se reasigna a otra área que lo requiera, o se efectúe un nuevo llamado.

Cuando se aplique el sistema aleatorio estarán presentes, además del comité, el auditor interno del Servicio, y la Presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio, ANFINAPI, o quien ésta designe², éstos últimos en calidad de ministros de Fe, todos los cuales suscribirán el o las actas que se levanten al efecto.

Las actas serán remitidas al Director Nacional quien comunicará a cada una de las jefaturas directas, de las áreas definidas para el Sistema de Teletrabajo, los funcionarios seleccionados.

2.3. COMUNICACIÓN A LOS FUNCIONARIOS PRESELECCIONADOS: La selección de los funcionarios será comunicada vía correo electrónico dirigido a la casilla institucional de cada postulante, indicándoles que dicha selección quedará sujeta a la verificación del cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos, sin los cuales no será posible suscribir el Convenio respectivo:

2.3.1. VERIFICACIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD: la jefatura directa solicitará al Departamento de Desarrollo de Personas la evaluación de las condiciones de Seguridad e Higiene donde efectivamente se hará prestación del servicio en modalidad de Teletrabajo, levantándose un informe de cumplimiento al respecto, que deberá ser remitido a la casilla teletrabajo@inapi.cl.

² No podrá recaer la designación en un funcionario que haya postulado al proceso.

2.3.2. VERIFICACIÓN DE LA FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LA CONEXIÓN A INTERNET: la jefatura directa solicitará al Subdepartamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que constate si la conexión a internet ofrecida cumple con las características técnicas necesarias para realizar la función en el domicilio en que realizará el Teletrabajo. Para ello el funcionario preseleccionado deberá acompañar la documentación que acredite las características de la conexión y/o se realizarán pruebas técnicas en el domicilio designado para trabajar, levantándose un informe de cumplimiento al respecto, que deberá ser remitido a la casilla teletrabajo@inapi.cl.

De no cumplirse alguno de estos requisitos, y produciéndose un cupo disponible se aplicará lo dispuesto a partir del punto 2.2.1 de éstos términos de referencia.

2.4. SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO DE ACEPTACIÓN Y DESEMPEÑO: Recepcionados los informes de cumplimiento señalados en el punto 2.3, y las actas indicadas en el punto 2.2.1., los funcionarios seleccionados serán citados para suscribir el respectivo Convenio de Aceptación y Desempeño.

De no concretarse la suscripción del Convenio por parte de alguno de los seleccionados, o si durante la ejecución del Convenio se produjera alguna vacante, se aplicará nuevamente lo dispuesto a partir del punto 2.2.1 de éstos términos de referencia. Si ello no es posible deberá efectuarse nuevamente el proceso de selección.

2.5. INDUCCIÓN: con la finalidad de acompañar a los teletrabajadores en el proceso de integración a la etapa de operación en régimen del Sistema de Teletrabajo se efectuarán charlas de inducción entre el 13 y 17 de marzo, las que serán comunicadas por correo electrónico.

3.- CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO:

Etapa	Fechas		
2.1 POSTULACIÓN	Desde el 1 y hasta el 28 de febrero de 2017		
2.2. EVALUACIÓN	Entre 1 y 7 de marzo de 2017	Prueba TIC	Entre 1 y 3 de marzo de 2017
		Prueba TT	Entre 1 y 3 de marzo de 2017
2.3. COMUNICACIÓN A LOS FUNCIONARIOS PRESELECCIONADOS	6 y 7 de marzo de 2017		
2.3.1. VERIFICACIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD	Entre 7 y 13 de marzo de 2017		
2.3.2. VERIFICACIÓN DE LA FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LA CONEXIÓN A INTERNET:	Entre 7 y 13 de marzo de 2017		
2.4. SUSCRIPCIÓN DEL CAD	Entre 8 y 14 de marzo de 2017.		
2.5. INDUCCIÓN	Entre 14 y 17 de marzo de 2017		
PLAZO ESTIMADO DE INICIO	Semana del 20 de marzo de 2017.		

3.- COMUNICACIONES DEL PROCESO: en lo no regulado las comunicaciones se realizarán a través del correo electrónico: teletrabajo@inapi.cl. Los/as interesados/as y postulantes podrán también enviar consultas a dicha casilla.

4.- MODIFICACIONES: las modificaciones que se efectúen a estos términos de referencia será oportunamente comunicadas.

ANEXO 7, Instrumento de medición de conciliación de vida laboral, familiar y personal

Variables	Dimensión	Sub Dimensión	Pregunta	
Personal	Información Personal		¿Qué edad tiene usted?	
			¿Cuál es su nivel educacional?	
			Género	
			¿En qué comuna vive?	
	Actitud	Actitud hacia el trabajo		Siento que el trabajo es un espacio de autorrealización personal, más allá de los ingresos que percibo.
				Pienso que al trabajo se va a producir y no a hacer amigos.
		Actitud hacia		Mi principal realización en la vida es a partir de mis experiencias personales y/o familiares.

		la familia /vida perso nal	
	Locus de Control		Pienso que lo que le ocurre a las personas se debe a sus decisiones y no a lo que les toca vivir.
			Prefiero los juegos que entrañan algo de suerte que los que sólo requieren habilidad.
	Organiza ción personal	Planifi cació n y admin istraci ón de tareas	Habitualmente, puedo priorizar mis actividades según importancia y urgencia.
	Gestión del		Logro gestionar mi tiempo para cubrir todas

	tiempo	mis responsabilidades.
	Adaptación al cambio	Me atraen los ambientes cambiantes y con incertidumbre.
Familiar	Hogar	¿Cuántos hijos tiene usted?
		¿Qué edad tienen?
		¿Vive usted con sus hijos?
		¿Cuál es su estado civil o situación sentimental?
		¿Vive usted con su cónyuge?
		¿Vive con alguien más? ¿Quién?
		En mi hogar, tengo que dedicar bastante tiempo al cuidado de los niños.
	Miembros económicos dependiente	¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? (Hijos, cónyuge, padres, adultos mayores, etc.)

	s	
	Miembros económicamente activos	Además de usted, ¿Cuántos miembros económicamente activos conforman su grupo familiar? (ej. cónyuge, padres, hijos mayores de edad, etc.).
	Personas con necesidades especiales	En su hogar o a su cargo, ¿tiene personas con necesidades especiales (ancianos, personas con enfermedades limitantes, etc.) En caso afirmativo ¿Se encarga Ud. del cuidado y atención de las mismas?
	División del	¿Cuál es su rol en el hogar? Las labores en mi hogar y mi familia son compartidas de modo equitativo. En mi casa, yo me llevo la mayor carga de trabajo en relación a los demás miembros.

	trab ajo en el hog ar	
	Demand as y responsa bilidad es en el hogar/fa milia	Al llegar a mi casa después del trabajo, puedo descansar sin tener mayores tareas hogareñas.
	Carga Laboral	Las demandas de mi trabajo son adecuadas y no me sobrecarga.
		Alcanzo a terminar mi trabajo dentro de las horas normales de la jornada laboral.
		Los objetivos y plazos que me fija mi jefe(a) para mi trabajo son razonables.
	Gestión	Puedo organizar y hacer mi trabajo de la

Organizacional	del trabajo	manera que me parece más adecuada.
	Posibili dades de Desarro llo Organiza cional	Tengo la oportunidad de desarrollar mis propias habilidades en mi trabajo.
	Discrimin ación y acoso laboral	Mi lugar de trabajo está libre de discriminación o acoso de cualquier tipo.
	Definición rol laboral	Tengo claridad de mi rol y de lo que se espera de mi trabajo.
	Interrupci ones	Mi pareja/familia/amigos interrumpen constantemente mi trabajo con llamadas, mensajes, etc.
	Salari o y	Mi sueldo es acorde al mercado y a las responsabilidades que me fueron

		benefi cios	asignadas.
	Experiencia del Tiempo	Satisfacción con el tiempo	Considero que el tiempo que le dedico al trabajo remunerado es Adecuado.
			Para movilizarse al lugar de trabajo ¿qué medio de transporte utiliza?
			¿Cuánto se demora en el traslado desde su hogar al lugar de trabajo?
			Considero que el tiempo que le dedico al trabajo doméstico es adecuado.
			Considero que el tiempo libre del que dispongo es adecuado.
			Siento que dedico el tiempo adecuado a mi familia.
			Dispongo del tiempo adecuado para satisfacer mis necesidades básicas como comer, dormir y aseo personal.

<p>Conciliación Vida Laboral y Familiar/ personal</p>		<p>Superposición de tiempos</p>	<p>Tengo que trabajar tanto que no tengo tiempo para mis hobbies o actividades de esparcimiento.</p>
			<p>Mi trabajo usualmente me quita el tiempo que me hubiera gustado pasar con mi pareja/familia/amigos.</p>
			<p>Usualmente cancelo planes con mi pareja/familia/amigos debido a mis compromisos laborales.</p>
			<p>Usualmente no cumplo con algunas reglas de mi trabajo (ej. el horario De ingreso o egreso, licencias, etc.) Debido a mis obligaciones familiares.</p>
		<p>Experiencia emocional</p>	<p>En general estoy irritable en casa porque mi trabajo es muy agotador.</p>
			<p>Siento que últimamente estoy muy estresado/cansado de mi trabajo.</p>
			<p>Puedo “dejar las preocupaciones laborales en el trabajo” para disfrutar de</p>

	Bienestar subjetivo	onal	mi pareja/mis hijos/mi familia.
			En general, me he sentido satisfecho con mi vida cotidiana.
			En mi hogar, se aprovechan y disfrutan los espacios que tenemos para compartir.
	Responde a demandas		Las preocupaciones familiares no me dejan concentrarme en el trabajo.
			Me resulta difícil atender mis obligaciones domésticas (por ejemplo: cocina, limpieza, arreglo de algún desperfecto) porque estoy Constantemente pensando en mí trabajo.
			Mi familia se queja de que no le presto la debida atención.
		Estoy libre de conflictos o tensiones con otros/as colegas de mi trabajo.	

			En mi trabajo, surgen conflictos entre las personas.
			Generalmente cuento con una actitud de apoyo desde mis supervisores.
			Generalmente cuento con una actitud de apoyo de mis compañeros de trabajo.
		Experiencia laboral	Percibo un ambiente competitivo entre mis compañeros de trabajo.
			Cuando hablo de mi trabajo ante personas externas a él, les cuento con orgullo lo que hacemos allí.
			Mi supervisor confía y me da la libertad de organizar mi modo de trabajo.
			En general, estoy satisfecha/o en la organización en que trabajo.
			Muy a menudo pienso en dejar mi trabajo.

			Si usted pudiera escoger entre varios trabajos, ¿qué tipo preferiría?
			En mi área, las relaciones entre las personas son positivas y crean un grato ambiente de trabajo.
Aspectos del Sector Público			He tenido dificultades para poder hacer uso de mis feriados legales.
			Es sabido que en mi institución los hombres tienen dificultades para hacer uso de postnatal masculino.
			He tenido dificultades para hacer uso de permiso sin goce de remuneraciones.
			En mi institución, se dice que el permiso postnatal es insuficiente.
			Mi institución pone dificultades para pedir

	permisos administrativos.
	Es sabido que los permisos de amamantamiento son adecuadamente gestionados por mi institución.
	Es molesto que algunas actividades de capacitación han sido Organizadas fuera del horario de trabajo.

ANEXO 8, Artículo 43, Ley 20.971, que concede aguinaldos y otros beneficios que indica.

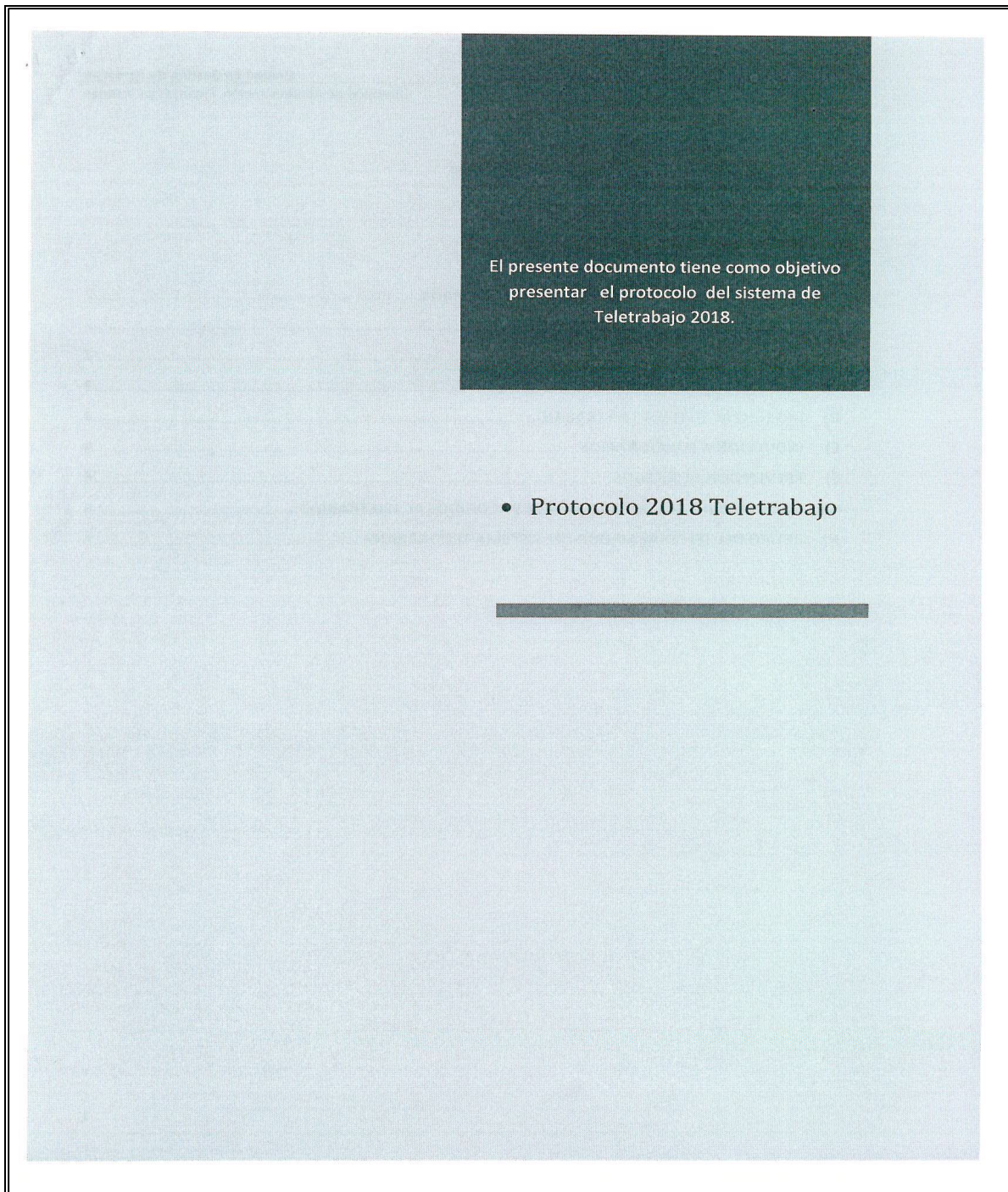
Artículo 43.- Facúltase, durante los años 2017, 2018 y 2019, al Director Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, para eximir del control horario de jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación máxima del personal del Servicio, con excepción de aquellos pertenecientes a la planta Directiva 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 Industrial 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.

ANEXO 9, Protocolo Teletrabajo 2018, CPLT



ÍNDICE

Contenido

I. Protocolo Teletrabajo - Consejo para la Transparencia	2
A) OBJETIVO DEL DOCUMENTO	2
B) MARCO CONCEPTUAL	2
C) ALCANCE SISTEMA TELETRABAJO	3
D) INGRESO AL SISTEMA TELETRABAJO	4
E) INDUCCIÓN A FUNCIONARIOS	5
F) PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
G) OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS ACOGIDOS AL TELETRABAJO	6
H) RETIRO DEL TELETRABAJADOR DEL SISTEMA TELETRABAJO:	8

I. Protocolo Teletrabajo - Consejo para la Transparencia

A) OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El presente documento tiene la finalidad de establecer y definir los parámetros bajo los cuales se desarrollará el Sistema de Teletrabajo en el Consejo para la Transparencia e indicar las obligaciones, deberes y derechos de los teletrabajadores para el desarrollo adecuado de esta modalidad de trabajo.

B) MARCO CONCEPTUAL

Teletrabajo: Modalidad contractual de trabajo en la que los funcionarios del Consejo para la Transparencia, desarrollan sus actividades laborales fuera de las dependencias del Consejo, en su propio hogar o en un lugar preciso y previamente informado, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones y conforme a procedimientos dispuestos y normados por la institución.

Anexo de contrato Teletrabajo: Anexo de modificación de contrato de trabajo celebrado entre el Consejo para la Transparencia y los funcionarios que se incorporen a la modalidad contractual de Teletrabajo, que se suscribe por ambas partes (ver anexo 1).

Compromiso Personal de Productividad: Meta, objetivo o acuerdo de servicio definido por la jefatura directa respecto de un período determinado, que debe cumplir el funcionario que se incorpore a la modalidad contractual de Teletrabajo y que se establece en el anexo de modificación contractual que suscriba el trabajador.

En el caso de los analistas sometidos al sistema de renta variable por productividad, la medición estará dada por el procedimiento establecido en el referido sistema.

Seguridad y Salud Ocupacional en el Teletrabajo: El funcionario que se encuentre adherido al Sistema acepta y se encuentra en conocimiento de las medidas preventivas de condiciones de higiene y seguridad, presentes en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Consejo.

Seguridad de la Información y Uso de Equipamiento Tecnológico en Teletrabajo: Medidas de uso adecuado de los sistemas computacionales facilitados por el Consejo para la Transparencia y de la información; gestión de seguridad de ésta y procedimientos establecidos para el desarrollo adecuado de sus funciones presentes en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Consejo así como también en la Política de Seguridad de la Información¹

¹ Resolución Exenta N° 803 del 27 de diciembre del 2016, que aprueba Política General de Seguridad de la Información del Consejo para la Transparencia.

C) ALCANCE SISTEMA TELETRABAJO

1. Alcance del sistema:

El Sistema de Teletrabajo puede ser desarrollado por los funcionarios del Consejo que integran sus distintas Direcciones, estas son, Dirección General, Jurídica, Fiscalización, Desarrollos y Procesos, Estudios y Administración, Finanzas y Personas. Sin perjuicio de ello no podrán incorporarse al sistema de teletrabajo aquellos funcionarios que ejercen funciones, cuya naturaleza sea incompatible con dicha modalidad de trabajo, que se desarrolla fuera de las dependencias del Consejo.

2. Lugar de desarrollo del teletrabajo:

El teletrabajo puede ser desarrollado desde cualquier recinto que cuente con una red de internet privada, que garantice la protección y seguridad de la información física, digital e informática del Consejo para la Transparencia. Quedan prohibidas las redes públicas de internet para teletrabajar, tales como cafeterías, restaurant, mall, tiendas, bancos u otro recinto que no cuente con una red privada de internet.

El lugar de trabajo debe ser informado al Consejo para la Transparencia.

Los funcionarios que presten servicio fuera de las instalaciones del Consejo, bajo la modalidad de teletrabajo, deberán acceder a los servicios de la red computacional interna vía el acceso habilitado de VPN, utilizando las siguientes opciones que serán evaluadas por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), considerando el perfil del usuario y las exigencias de uso de los sistemas internos.

- a) Escritorio Virtual: El funcionario podrá acceder utilizando un computador personal que cuente con las exigencias de seguridad (Actualización de sistema operativo, herramientas antimalware actualizada y firewall habilitado) que serán evaluadas por la UIT. La UIT habilitará una estación de trabajo virtual con el perfil del funcionario donde deberá mantener sus archivos de trabajo y el acceso a los sistemas.
- b) Desktop o Notebook: El Consejo asignará un computador dependiendo del stock y perfil del usuario, para que sea usado en la dirección que el funcionario indique. Este computador podrá ser utilizado sólo para los fines que estipula el Consejo.

La entrega de un equipo desde el Consejo o el uso del computador personal del funcionario será acordado, previo al ingreso al Sistema Teletrabajo con el Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica y el Teletrabajador, dejando constancia escrita al respecto con el documento de recepción de herramientas de trabajo o con el documento de "Aceptación de uso de computador Personal" para el desempeño laboral.

En ambos casos, para fines de auditoría de seguridad, el funcionario debe mantener el computador disponible para que los funcionarios de la UIT puedan acceder cuando ellos lo requieran, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad establecidas.

El funcionario se compromete a seguir los protocolos de seguridad que el Consejo establezca, la política de seguridad de la información y las normas que de ella se definan. Además participará en las capacitaciones que le permitan garantizar una operación segura de la VPN, equipamiento y sistemas.

Del mismo modo el recinto de desarrollo del Teletrabajo debe disponer de los estándares mínimos de seguridad determinados por Prevención de Riesgos que garantice la seguridad personal y la seguridad de las herramientas de trabajo.

3. Modalidad de trabajo:

La modalidad de trabajo de los funcionarios acogidos a este sistema consistirá en la realización de 3 días de Teletrabajo (fuera de las dependencias del Consejo) y 2 días de asistencia al Consejo, pudiendo acordarse entre las partes una distribución distinta, incrementando o disminuyendo los días de asistencia al Consejo.

Con todo, una vez definidos los días de teletrabajo estos no serán modificados.

Los días que los funcionarios no asistan al Consejo, realizarán las actividades propias de su cargo en el lugar informado y se encontrarán exentos de la obligación de registrar su ingreso y salida según las disposiciones de la Resolución Exenta N°478, de 2016, que Aprueba Reglamento sobre Cumplimiento de la Jornada Laboral, Horarios y Registro de Asistencia del Consejo para la Transparencia.

Del mismo modo, los días que, de acuerdo a sus respectivos contratos, los funcionarios tienen la obligación de asistir al Consejo, deberán efectuar el referido registro de ingreso y salida, en el horario y según las formalidades dispuestas en el citado reglamento.

Sin perjuicio de la exclusión del control de asistencia, los días de ejecución de Teletrabajo, los funcionarios deberán mantenerse disponibles, dentro del horario de la jornada habitual, garantizando el adecuado y coordinado desarrollo de las funciones del Consejo.

El trabajador será evaluado mensualmente por su jefatura respecto de la productividad, acuerdos de servicio y revisión del cumplimiento cabal del presente Protocolo.

Los funcionarios acogidos al Sistema de Teletrabajo, no podrán realizar trabajo en horas extraordinarias.

D) INGRESO AL SISTEMA TELETRABAJO

El Sistema de Teletrabajo se implementará a contar del 1 enero de 2018, determinando el Consejo, de acuerdo a sus necesidades y conforme los principios de eficiencia y eficacia que debe observar, los funcionarios que se incorporarán a dicha modalidad.

Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios interesados podrán solicitar su incorporación al referido sistema, sujetándose a las siguientes reglas:

- 1.1 El Interesado debe enviar un correo electrónico a su jefatura directa y Director correspondiente indicando su interés de trabajar bajo esta modalidad.
- 1.2 La Jefatura en conjunto con el Director respectivo, deberá pronunciarse sobre la solicitud formulada, considerando los principios de eficiencia y eficacia y las necesidades del servicio y apreciando los siguientes elementos en el funcionario interesado:
 - Los resultados del Sistema de Retroalimentación
 - Conocimientos del cargo y de la institución
 - Funciones del cargo compatible con Teletrabajo
 - Cumplimiento del Sistema de Integridad
- 1.3 El jefe directo, con copia al Director correspondiente deberá solicitar al Jefe de la Unidad de Gestión de Personas la incorporación del funcionario al sistema de teletrabajo
- 1.4 La Unidad de Gestión de Personas deberá realizar la evaluación de riesgos del lugar informado por el interesado para ejecutar el Teletrabajo y desarrollar las actividades de inducción en materia de Prevención de Riesgos, Sistema de Teletrabajo, infraestructura tecnológica y seguridad de la información, que el trabajador deberá cumplir previo a la incorporación al Sistema.
- 1.5 Una vez que el funcionario haya completado las inducciones correspondientes, deberá suscribir la respectiva modificación de contrato, donde se fijará la fecha de su inicio en el Sistema de Teletrabajo.

La incorporación al modelo de Teletrabajo se realizará mensualmente, por lo que cada interesado deberá planificar la solicitud de incorporación para que pueda participar de las capacitaciones del modelo, que coordinará e informará de manera oportuna la Unidad de Gestión de Personas.

E) INDUCCIÓN A FUNCIONARIOS

Los participantes del Sistema Teletrabajo deberán participar de modo obligatorio en cuatro actividades de inducción:

1. Sistema y normativas modelo de Teletrabajo
2. Uso de Sistemas Computacionales.
3. Seguridad de la Información
4. Normativa Teletrabajo Prevención de Riesgos CPLT.

F) PREVENCIÓN DE RIESGOS

La siguiente lista de normas vigentes constituye la base sobre la cual se dará aseguramiento a las condiciones de seguridad e higiene en el ambiente de trabajo donde se desarrollen las labores de Teletrabajo, en el Consejo para la Transparencia.

- Ley N° 16.744, sobre Accidentes del trabajo y Enfermedades profesionales.
- Decreto Supremo N° 594, Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo (ver anexo 2).
- Decreto Supremo N° 40, Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales.

Las medidas del *Plan de acción Preventivo* a desarrollar en materia de Prevención de Riesgos, contempla los siguientes hitos.

- Identificación de los ambientes de trabajo, donde van a desarrollar sus labores las personas que se incorporen al Sistema Teletrabajo.
- Entrega de equipamiento computacional acorde con los niveles de seguridad existentes en el Consejo. En consecuencia, el trabajador debe contar con PC fijo o Notebook con pantalla y teclado periférico, para asegurar la no exposición a posturas forzadas de trabajo.

G) OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS ACOGIDOS AL TELETRABAJO

1. Los Teletrabajadores estarán exentos del cumplimiento de horarios de trabajo y marcate los días que se encuentren fuera del Consejo para la Transparencia. Sin embargo, los días en que asistan al Consejo deberán marcar su ingreso y salida, de acuerdo al Reglamento sobre Cumplimiento de la Jornada Laboral, Horarios y Registro de Asistencia del Consejo para la Transparencia.

2. Los Teletrabajadores deberán asistir a las reuniones u otras actividades dispuestas y comunicadas debidamente por el empleador. Cuando dichas reuniones o actividades se desarrollen en las oficinas del Consejo, deberán marcar el ingreso y la salida para contar con el correspondiente respaldo ante eventuales accidentes de trayecto.
3. Los funcionarios que se encuentren dentro del Sistema de Teletrabajo deberán garantizar la posibilidad de ser contactados desde el Consejo dentro de la jornada laboral, desde las 09:00 a las 18:00 horas y mantener habilitados Lync y el correo corporativo, los cuales corresponden a los canales de comunicación oficiales del Sistema de Teletrabajo. Adicionalmente, al momento de incorporarse al Sistema deberán indicar un teléfono de contacto.
4. El teletrabajador deberá cumplir con las inducciones establecidas de modo previo al ingreso al Sistema de Teletrabajo.
5. El funcionario debe dar cumplimiento a los indicadores de productividad y acuerdos de servicios establecidos en la modificación del contrato de trabajo suscrita.
6. El trabajador debe cumplir con la Política de Uso de Sistemas Computacionales del Consejo para la Transparencia, debiendo efectuar el adecuado uso de las herramientas dispuestas por el Consejo, dándole uso exclusivo para el desarrollo de las funciones del cargo y observando medidas de cuidado para evitar el robo de información y/o contagio de elementos dañinos que pongan en riesgo la Seguridad de la información y al Consejo para la Transparencia.
7. El trabajador debe cumplir con la Política General de Seguridad de la Información, efectuando un trato adecuado de los datos y manteniendo la confidencialidad de la información. El Consejo para la Transparencia protegerá sus activos de información de amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en base a la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y su respectivo ciclo de mejora continua, basado en la norma ISO 27001.
8. El trabajador debe cumplir con la normativa de Prevención de Riesgos del Consejo para la Transparencia.

En el caso de un accidente de trabajo, el Teletrabajador deberá proporcionar información verídica de los hechos para gestionar adecuadamente el tratamiento del accidente. Ante la entrega de información falsa o incompleta el Teletrabajador podrá ser eliminado del Sistema Teletrabajo y procederán las investigaciones correspondientes por falta a la probidad.

Los accidentes de trabajo deben seguir el conducto regular establecido por el Consejo para la Transparencia, el cual obliga a dar aviso a la jefatura directa o a la Unidad de Gestión de Personas, para coordinar la atención del accidente.

9. El Teletrabajador deberá informar la dirección del lugar donde efectuará el Teletrabajo, teniendo la obligación de mantener actualizada esta información en la Unidad de Gestión de Personas y debiendo ejecutar sus funciones desde dicha dirección. No se permitirá efectuar las labores propias del cargo en otras locaciones.
10. El Teletrabajador debe formalizar la solicitud de soporte tecnológico a través de los medios que le sean indicados por la Unidad de Infraestructura Tecnológica debiendo entregar de modo oportuno la información sobre las incidencias tecnológicas que recaigan en las herramientas dispuestas por el Consejo para la Transparencia.
11. El Teletrabajador deberá contar con un ancho de banda que permita el adecuado desempeño de sus funciones y ante dificultades derivadas de del proveedor de internet que le impidan o dificulten desempeñar regularmente sus labores, deberá asistir a las dependencias del Consejo para la Transparencia.
12. El Teletrabajador deberá dar un buen uso a las herramientas de trabajo entregadas por el Consejo para la Transparencia.

El incumplimiento de las obligaciones dispuestas en este protocolo, facultará al Consejo para disponer el retorno del funcionario a la modalidad de trabajo común y/o aplicarle una sanción de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno del Consejo para la Transparencia.

H) RETIRO DEL TELETRABAJADOR DEL SISTEMA TELETRABAJO:

1.1 Por decisión del Consejo: La Jefatura y/o Director podrán resolver el retiro de un funcionario de la modalidad de Teletrabajo, por alguna de las siguiente causales:

- ✓ Cambios en la naturaleza de las funciones del cargo, siendo estas incompatibles con el Sistema de Teletrabajo, a juicio único y excluyente del empleador.
- ✓ Disminución de la productividad por debajo de la comprometida.
- ✓ Incumplimiento a los acuerdos de servicio referentes a calidad de trabajo, tiempos de entrega y/o compromisos adquiridos.
- ✓ Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este protocolo, necesidades de la organización como reestructuraciones, cambios en las funciones de la Unidad y/o en la estructura de la Unidad de trabajo.

La solicitud de salida de un funcionario del Sistema de Teletrabajo deberá ser, además, visada por el Director DAFP y Jefe de la Unidad de Gestión de Personas.

1.2 A solicitud del funcionario:

El trabajador debe manifestar su intención de retirarse del Sistema a través de un correo electrónico a su jefatura y Director, indicando el motivo. El Consejo evaluará el requerimiento y determinará si procede acceder a él y la fecha en que puede hacerse efectivo el retiro.

El funcionario que haga uso de esta facultad no podrá volver a incorporarse a esta modalidad de trabajo en a lo menos seis meses posteriores a la fecha de salida.

