



Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e informes en
Derecho
E201433/2025

ORDINARIO N°: 619,

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Trabajo a distancia y teletrabajo. Protección a la maternidad, a la paternidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Ley N°21.645. Trabajadores con responsabilidades familiares.

RESUMEN:

- 1) No resulta ajustado a derecho el cambio unilateral de la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo por trabajo presencial pretendido por la empresa, si no se da cumplimiento al aviso previo a los trabajadores por escrito, con treinta días de anticipación, conforme con lo dispuesto en los artículos 152 quáter I del Código del Trabajo.
- 2) No resulta ajustado a derecho el cambio unilateral de la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo por trabajo presencial pretendido por la empresa, en el caso de los trabajadores que desempeñan labores de cuidado no remunerado que se acogieron a la Ley N°21.645, si no se les avisa previamente por escrito, con treinta días de anticipación, respecto del cambio de la modalidad de prestación de servicios y si no se trata de alguno de los casos previstos en el párrafo segundo del numeral primero del artículo 152 quáter O ter del Código del Trabajo.
- 3) No resulta jurídicamente procedente que, al momento del acuerdo con el trabajador, el empleador acceda de forma transitoria o temporal a la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo, en virtud de la Ley N°21.645, puesto que el beneficio legal debe mantenerse mientras permanezca la circunstancia prevista por el legislador que le da

sustento, esto es, mientras se mantenga la responsabilidad de cuidado no remunerado respecto de aquellas personas indicadas en dicha ley. Sin perjuicio de ello, no existe inconveniente jurídico en que el empleador evalúe periódicamente si los trabajadores que han accedido al trabajo a distancia o teletrabajo de acuerdo con la Ley N°21.645, continúan cumpliendo los requisitos legales, especialmente, que la naturaleza del cargo sea compatible con el cambio de modalidad de trabajo.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 04.09.2025, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Correo electrónico de fecha 27.08.2025, de Presidenta de Sindicato de Trabajadores Interempresas de las empresas Claro, SINTEREC.
- 3) Correo electrónico de 26.08.2025, de abogada de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 4) Ord. N°514 de 01.08.2025, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 5) Of. Ord. N°1307-32985/2025 de 18.07.2025, de Inspección Comunal del Trabajo de Santiago Norte, recibido con fecha 28.07.2025.
- 6) Presentación de Sindicato de Trabajadores Interempresas de las empresas Claro de 17.07.2025, SINTEREC.

SANTIAGO, 10 SEP 2025

DE: JEFA DE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

A:

**SINDICATO DE TRABAJADORES INTEREMPRESAS DE LAS EMPRESAS
CLARO
SINTEREC**

Mediante documento del antecedente 5), se derivó a este Servicio vuestra solicitud de pronunciamiento del Ant. 6) respecto de la legalidad de las medidas adoptadas por el empleador que han implicado la próxima modificación unilateral de las condiciones en que se desarrolla el régimen de trabajo flexible, desde el año 2020, en las empresas Claro Chile S.A. y VTR Comunicaciones S.A.

Ello, por cuanto desde el mes de enero de 2023, la Política de "Trabajo Flexible" comunicada por el empleador a todos los trabajadores estableció un régimen mixto de presencialidad y trabajo remoto, donde tres días a la semana eran de trabajo presencial y dos días de trabajo remoto desde el domicilio, de lunes a viernes. Dicha política fue complementada con posterioridad, a través de dos documentos: una guía del colaborador y las preguntas frecuentes sobre trabajo flexible.

Agregan que, en el mes de junio de 2025, a través de un comunicado interno referente a la política de trabajo flexible, se realizó un llamado a la presencialidad por el cual se modificaría unilateralmente el régimen implementado en la empresa a partir del 4 de agosto del mismo año, indicando que debería asistirse presencialmente a la empresa de lunes a viernes, saliendo este día a las 14:00 hrs. y que en tres días flexibles al mes se podría trabajar en manera remota.

Sumado a lo anterior, indican que dicho cambio también afectaría a los trabajadores que, en virtud de la Ley N°21.645 de 29.12.2023, se encuentran acogidos a un régimen de trabajo a distancia y teletrabajo con uno, dos o tres días a la semana de trabajo presencial y cuatro, tres o dos días de trabajo desde sus domicilios, según cada caso, debido a que tienen a su cargo el cuidado no remunerado de menores de 14 años o de personas con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada.

Ahora bien, habiéndoseles requerido mayores antecedentes mediante Ant.3), Uds. complementaron vuestra solicitud mediante documento adjunto al Ant.2), precisando que la modificación del régimen de trabajo flexible implementado por la empresa se ha materializado, sin procesos formales de participación, consulta ni negociación, afectando a trabajadores sindicalizados y no sindicalizados; afectando también a aquellos trabajadores que se acogieron a la Ley N°21.645 de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral, respecto de quienes la empresa les remitió un anexo con fecha 25 de agosto pasado. En este caso, además, consultan si resulta procedente que el empleador acceda a la propuesta de los trabajadores por un período transitorio, luego del cual aquel indica se reevaluará la modalidad de trabajo acordada.

Cabe hacer presente, por otra parte, que esta Dirección, en cumplimiento del principio de igualdad y contradicción de los interesados, mediante oficio del Ant.4), puso en conocimiento del empleador la presentación de que se trata, el cual no hizo valer en su oportunidad el derecho que le asistía de expresar sus puntos de vista sobre el particular, por lo que se resolverá vuestro requerimiento con los antecedentes de que se dispone.

Al respecto, en primer término, cumplo con informar a Uds. que el artículo 152 quáter G del Código del Trabajo establece:

"Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, la que se sujetará a las normas del presente Capítulo. En ningún caso dichos pactos podrán implicar

un menoscabo de los derechos que este Código reconoce al trabajador, en especial, en su remuneración.

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

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

Los trabajadores que prestan servicios a distancia o teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en este Código, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente Capítulo”.

De la precitada disposición legal es posible colegir que el legislador ha definido expresamente el concepto de trabajo a distancia y teletrabajo, estableciendo que el primero es aquel que involucra a los trabajadores que prestan sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. Por su parte, el segundo, es una manera de trabajo a distancia que se distingue por el hecho de que en la prestación de servicios se utilizan medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o porque tales servicios deben reportarse a través de estos medios.

Al respecto, la doctrina institucional vigente, contenida en el Dictamen N°1.389/7 de 08.04.2020, señala que: *“(...) la prestación de servicios bajo estas modalidades requiere del acuerdo de las partes, el que puede alcanzarse tanto al inicio de la relación laboral como durante su vigencia, el que en ningún caso podrá implicar un menoscabo de los derechos que el Código del Trabajo reconoce a los trabajadores, circunstancia que implica que aquellos deberán gozar de todos los derechos individuales y colectivos, en tanto no sean incompatibles con las normas que regulan esta modalidad de contratación”*.

El precitado dictamen, de igual forma, respecto del alcance del acuerdo entre el empleador y el trabajador, señala: *“Ahora bien, estas estipulaciones mínimas deben quedar establecidas también en aquellos casos en que se suscribe un pacto de trabajo a distancia o teletrabajo con posterioridad al inicio de la vigencia de la relación laboral, correspondiendo que se deje constancia de lo dispuesto en el artículo 152 quáter K) del Código del Trabajo en la respectiva escrituración de la modificación o anexo de contrato de trabajo, conforme a lo establecido en el artículo 11 del mismo cuerpo normativo, lo que de no ocurrir podría acarrear multas al empleador conforme a las reglas generales asociadas a este incumplimiento de la normativa laboral”*.

En dicho sentido, mediante el Ord. N°1.197 de 05.04.2021, esta Dirección puntualizó que: *“(...) el legislador exige que el acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo indique si dicha modalidad será total o parcial, fijando la fórmula de combinación en caso de que se preste conjuntamente a labores presenciales”*.

Ahora bien, cabe tener presente que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 152 quáter H del Código del Trabajo, las partes deben determinar el lugar donde el trabajador prestará sus servicios, el que puede ser su domicilio u otro sitio determinado y que mediante el Dictamen N°1.389/7 de 08.04.2020 este Servicio establece que: *“Del tenor de la norma precitada es posible advertir que, en relación con el lugar de trabajo, las partes podrían alcanzar un acuerdo sobre las siguientes alternativas:*

Que la prestación de servicios se realice en el domicilio del trabajador u otro sitio determinado;

Que el trabajador libremente elija donde ejercerá sus funciones entre distintos lugares, en caso de que conforme a la naturaleza de los servicios esto resulte posible.

Debemos destacar que conforme a lo dispuesto en el inciso 2° de la disposición referida, para determinar si se está en presencia de un contrato de trabajo a distancia o teletrabajo, lo relevante será el hecho de que los servicios se presten en espacios físicos distintos al de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa.

En relación con lo anterior, cabe agregar que no constituye trabajo a distancia o teletrabajo la prestación de servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando estén ubicados fuera de las dependencias de la empresa”

En relación con lo anterior, el Ordinario N°1.197 de 05.04.2021 señala que: *“(…) la figura contractual del trabajo a distancia o teletrabajo no establece una facultad del empleador para modificar unilateralmente el lugar en que se prestan los servicios, más cuando dicha circunstancia podría afectar el principio de certeza y seguridad jurídica que debe regir la actividad laboral, debiendo tener conocimiento el trabajador de las condiciones en que prestará servicios, entre ellas, el lugar donde prestará servicios.*

A mayor abundamiento, la regulación del contenido adicional del acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo establecido en el artículo 152 quáter K) del Código del Trabajo no afecta la finalidad propia del contenido del contrato de trabajo. La doctrina de esta Dirección ha manifestado, entre otros, en Dictamen N°4084/43 de 18.10.2013, que una de las finalidades del artículo 10 del Código del Trabajo es imprimirle certeza y seguridad jurídica a la relación laboral, de tal suerte que el trabajador debe conocer cabalmente los términos básicos de su contratación, esto es, a lo menos, la persona de su empleador, lugar de desempeño, naturaleza de sus funciones, remuneración y jornada de trabajo”.

De otro lado, resulta pertinente considerar que respecto de los trabajadores por los que se consulta, que comenzaron a realizar trabajo a distancia o teletrabajo a contar de enero de 2023, con posterioridad al inicio de sus relaciones de trabajo con el empleador, resulta aplicable lo dispuesto en el inciso primero del artículo 152 quáter I del Código del Trabajo, que indica lo siguiente:

“En caso de que la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo se acuerde con posterioridad al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes podrá unilateralmente volver a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo, previo aviso por escrito a la otra con una anticipación mínima de treinta días”.

De acuerdo con dicha disposición legal, la posibilidad de revertir la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo acordada por las partes se encuentra sujeta al cumplimiento de un aviso previo por escrito, con una anticipación mínima de treinta días.

Así, si es el empleador quien ejerce esta prerrogativa, debe tenerse presente que, a la luz de lo dispuesto en el inciso final del artículo 152 quáter G) del Código del Trabajo, las condiciones que se pacten no pueden implicar un menoscabo de los derechos que el Código del Trabajo reconoce a los trabajadores, quienes gozan de todos los derechos individuales y colectivos establecidos en dicho cuerpo normativo, en tanto no sean incompatibles con las normas que regulan el contrato a distancia y el teletrabajo, por lo tanto, la modificación unilateral del sitio o recinto en que deban prestarse los servicios no puede importar menoscabo para el trabajador conforme a la normativa general (Aplica Dictamen N°1.389/7 de 08.04.2020).

Por consiguiente, no resulta ajustado a derecho el cambio unilateral pretendido por la empresa, si no se da cumplimiento al aviso previo por escrito a los trabajadores, con treinta días de anticipación, respecto del cambio de la modalidad de prestación de servicios. Dicha circunstancia debe verificarse en cada caso, respecto de los trabajadores que se acogieron a la modalidad parcial de trabajo a distancia o teletrabajo que contempló una fórmula de combinación de tres días de trabajo presencial en la empresa y dos días de trabajo a distancia o teletrabajo desde el domicilio de los trabajadores.

En segundo lugar, respecto de aquellos dependientes que se acogieron a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo en virtud de la Ley N°21.645, es dable tener presente que el inciso primero del artículo 152 quáter O bis del Código del Trabajo, establece:

“El empleador deberá ofrecer a la persona trabajadora que, durante la vigencia de la relación laboral, tenga el cuidado personal de un niño o niña menor de catorce años o que tenga a su cargo el cuidado de una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, no importando la edad de quien se cuida, sin recibir remuneración por dicha actividad, que todo o parte de su jornada diaria o semanal pueda ser desarrollada bajo modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, en la medida que la naturaleza de sus funciones lo permita”.

Al respecto, mediante Dictamen N°67/01 de 26.01.2024 este Servicio estableció que el artículo precitado incorporó una obligación del empleador consistente en *“(…) ofrecer a la persona trabajadora que todo o parte de su jornada diaria o semanal pueda ser desarrollada bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, en la medida que la naturaleza de las funciones lo permita”*, respecto de aquellos trabajadores o aquellas trabajadoras que tengan la calidad de beneficiarios o beneficiarias, esto es, que durante la relación laboral y sin recibir remuneración: i)

tengan el cuidado personal de un niño o niña menor de 14 años o, ii) se encuentren a cargo del cuidado de una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, no importando la edad de quien se cuida.

Dicha prerrogativa legal viene a reconocer la necesidad de estas personas trabajadoras con responsabilidades familiares, de conciliar o compatibilizar el cuidado no remunerado que realizan respecto de sus hijos e hijas menores de 14 años y/o personas con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada con su responsabilidad laboral, estableciendo la posibilidad de cambiar la modalidad de la prestación de sus servicios en aquellos casos en que la naturaleza de las funciones lo permite.

En consecuencia, el dependiente podrá desarrollar sus labores bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo a causa de su responsabilidad de cuidado no remunerado, una vez acreditada esta circunstancia de acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 152 quáter O bis del Código del Trabajo.

Por otra parte, cabe hacer presente que el artículo 152 quáter O ter del Código del Trabajo establece que la obligación del empleador, de ofrecer al trabajador o trabajadora beneficiario o beneficiaria la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, se regirá por una serie de reglas, las que fueron detalladas en el epígrafe referido al procedimiento del numeral III del Dictamen N°67/01 de 26.01.2024.

En dichas disposiciones, el legislador establece que la respuesta del empleador al requerimiento del trabajador o trabajadora que acredite su condición de beneficiario o beneficiaria debe consistir en: i) el ofrecimiento de una fórmula alternativa de distribución de tiempos presenciales y de tiempos fuera del establecimiento, instalación o faena o ii) el rechazo de la propuesta, en cuyo evento debe acreditar que la naturaleza de las funciones no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo; señalando el legislador una enumeración no taxativa de labores que cumplen dicha circunstancia.

En particular, el precitado dictamen precisa respecto de su etapa final que: *“(...) 3. En el caso que ocurra una causa sobreviniente, la persona trabajadora podrá volver unilateralmente a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo. Igual derecho le corresponde al empleador cuando concurra alguna de las circunstancias contempladas respecto de la naturaleza de las funciones. Para estos efectos, las partes deberán dar aviso por escrito con una anticipación mínima de treinta días.*

4. El empleador deberá consignar en un documento anexo al contrato de trabajo:

a) La identificación del trabajo de cuidado no remunerado de la persona trabajadora y el medio de verificación que habilita para el ejercicio del derecho.

b) La fórmula de combinación de tiempos de trabajo presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa y de tiempos de trabajo fuera de ellas”.

Ahora bien, cabe recordar que, mediante el Ord. N°376 de 17.06.2024, este Servicio precisó que: *"(...) la propuesta de la persona trabajadora beneficiaria puede contemplar una distribución de tiempos de trabajo presencial y a distancia respecto de su jornada diaria como semanal por lo que nada obsta a que pueda solicitar el teletrabajo respecto del total de aquellas, amparándose en el artículo 152 quáter O bis del Código del Trabajo puesto que, al tenor del inciso final del artículo 152 quáter O ter del mismo cuerpo legal, en todo lo demás que sea compatible se aplicarán las normas establecidas en el capítulo de que se trata, sobre Trabajo a distancia o Teletrabajo, dentro del cual se encuentra el artículo 152 quáter J, cuyo inciso primero indica:*

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

Por su parte, mediante Ord. N°355 de 29.05.2025 este Servicio precisó que: *"(...) al tenor de lo dispuesto en el numeral tercero del artículo 152 quáter O ter, el legislador no ha establecido con un carácter temporal la nueva prerrogativa de la persona trabajadora. Sin perjuicio lo anterior establece que, por una causa sobreviniente, aquella podrá decidir, unilateralmente, volver a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo. Del mismo modo, el empleador puede poner término a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo en aquellos casos en que la naturaleza de las funciones lo requiera. Para estos efectos, deberán dar aviso por escrito con una anticipación mínima de treinta días.*

Al tenor de lo indicado, no existe inconveniente jurídico en que el empleador evalúe periódicamente si los trabajadores que han accedido al trabajo a distancia o teletrabajo de acuerdo a la Ley N°21.645, continúan cumpliendo los requisitos legales, especialmente que la naturaleza del cargo que sea compatible con el cambio de modalidad de trabajo".

Por consiguiente, de forma similar a lo expuesto anteriormente en relación con aquellos trabajadores que se acogieron a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo en virtud de la Ley N°21.220 de 26.03.2020, no resulta ajustado a derecho el cambio unilateral de la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo por trabajo presencial pretendido por la empresa, en el caso de los trabajadores que desempeñan labores de cuidado no remunerado que se acogieron a la Ley N°21.645, si no se les avisa previamente por escrito, con treinta días de anticipación, respecto del cambio de la modalidad de prestación de servicios.

En este caso, además, debe tratarse de alguno de los casos en que la naturaleza de las funciones lo requiera, previstos en el párrafo segundo del numeral primero del artículo 152 quáter O ter del Código del Trabajo.

Así también, al tenor de lo indicado, tampoco resulta correcto que, al momento del acuerdo con el trabajador, el empleador acceda de forma transitoria o temporal a la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo, en tanto, el beneficio legal debe mantenerse mientras permanezca la circunstancia prevista

por el legislador que le da sustento, esto es, mientras se mantenga la responsabilidad de cuidado respecto de aquellas personas indicadas en la ley.

Por último, cabe agregar que, de acuerdo con lo señalado mediante el Dictamen N°339/18 de 03.06.2024: "(...) 3) *Este Servicio se encuentra habilitado para verificar en terreno dichas circunstancias, de acuerdo con la potestad fiscalizadora de este Servicio que se encuentra reconocida por el ordenamiento jurídico laboral, en virtud de los artículos 503, 505 del Código del Trabajo y 1° y 5° del D.F.L. N°2 de 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo*".

Conforme con ello, y para verificar la ocurrencia de un incumplimiento de la normativa laboral citada, en relación con la existencia de una cláusula tácita respecto de la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo, se remitirá copia del presente informe a la Inspección Comunal del Trabajo de Santiago Norte con la finalidad de que este Servicio inicie el respectivo proceso de fiscalización.

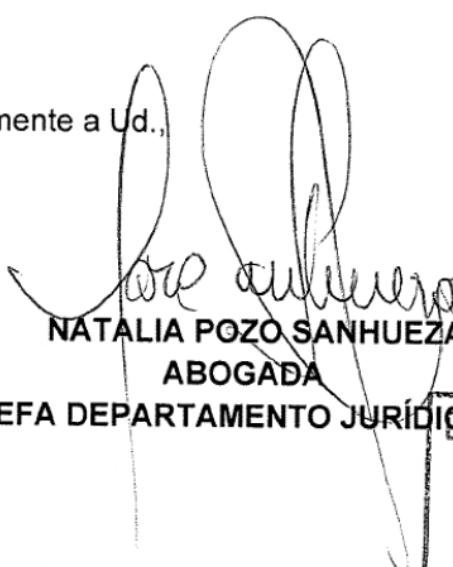
En consecuencia, de acuerdo con las normas legales y jurisprudencia administrativa citada, cumpla con informar a Uds. que:

1) No resulta ajustado a derecho el cambio unilateral de la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo por trabajo presencial pretendido por la empresa, si no se da cumplimiento al aviso previo a los trabajadores por escrito, con treinta días de anticipación, a los trabajadores, conforme con lo dispuesto en los artículos 152 quáter I del Código del Trabajo.

2) No resulta ajustado a derecho el cambio unilateral de la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo por trabajo presencial pretendido por la empresa, en el caso de los trabajadores que desempeñan labores de cuidado no remunerado que se acogieron a la Ley N°21.645, si no se les avisa previamente por escrito, con treinta días de anticipación, respecto del cambio de la modalidad de prestación de servicios y si no se trata de alguno de los casos previstos en el párrafo segundo del numeral primero del artículo 152 quáter O ter del Código del Trabajo.

3) No resulta jurídicamente procedente que, al momento del acuerdo con el trabajador, el empleador acceda de forma transitoria o temporal a la modalidad de prestación de servicios a distancia o mediante teletrabajo, en virtud de la Ley N°21.645, puesto que el beneficio legal debe mantenerse mientras permanezca la circunstancia prevista por el legislador que le da sustento, esto es, mientras se mantenga la responsabilidad de cuidado no remunerado respecto de aquellas personas indicadas en dicha ley. Sin perjuicio de ello, no existe inconveniente jurídico en que el empleador evalúe periódicamente si los trabajadores que han accedido al trabajo a distancia o teletrabajo de acuerdo con la Ley N°21.645, continúan cumpliendo los requisitos legales, especialmente, que la naturaleza del cargo sea compatible con el cambio de modalidad de trabajo.

Saluda atentamente a Ud.,


NATALIA POZO SANHUEZA
ABOGADA
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)




MCC/LEP/1bp
Distribución

- Jurídico
 - Control
 - Partes
 - Inspección Comunal del Trabajo de Santiago Norte
- 