



UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE DERECHO

DEPARTAMENTO DE DERECHO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

TELETRABAJO EN CHILE

Una Oportunidad Hacia el Bicentenario

Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

MARCELA ALEJANDRA LABRA TODOROVICH

MAURO ALONSO GONZALEZ CORTES

Profesor Guía: SR. RICARDO JURI SABAG.

SANTIAGO, CHILE,

MAYO DE 2007

INDICE DE MATERIAS

página

INTRODUCCION.....	1.-
--------------------------	------------

CAPITULO I

ORIGEN, CONCEPTO Y ELEMENTOS

A.- Origen.....	4.-
B.- Concepto.....	5.-
C.- Elementos.....	6.-

CAPITULO II

TIPOS DE TELETRABAJO

A.- Desde el punto de vista del lugar.....	9.-
B.- Desde el punto de vista de su grado de conexión.....	11.-

CAPITULO III

DIFERENCIAS ENTRE EL TELETRABAJO Y EL TRABAJO A DOMICILIO

A.- Trabajo a domicilio. Concepto.....	13.-
B.- El Trabajo a domicilio en Chile. Evolución.....	15.-
C.- Trabajo a domicilio y Teletrabajo.....	23.-

CAPITULO IV
TELETRABAJO Y DERECHO LABORAL

A.- La relación laboral. Concepto.....	25.-
B.- Relación laboral y Teletrabajo.....	25.-

CAPITULO V
TELETRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

A.- Generalidades.....	29.-
B.- Seguridad Social y su relación con el Teletrabajo.....	32.-

CAPITULO VI
TELETRABAJO Y LAS TICS

.....	37.-
-------	------

CAPITULO VII
ROL DEL ESTADO

.....	46.-
-------	------

CAPITULO VIII
EL PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD

..... 53.-

CAPITULO IX
BRECHA DIGITAL, ALFABETIZACIÓN DIGITAL
Y CAPACITACION LABORAL

A.- Brecha Digital.....	56.-
A.1.- Ambito Internacional.....	57.-
A.2.- Ambito Nacional.....	65.-
B.- Alfabetización Digital.....	70.-
C.- Capacitación Laboral.....	73.-
C.1.- Concepto de Capacitación.....	74.-
C.2.- Actividades de Capacitación.....	75.-
C.3.- Competencia Laboral.....	76.-
C.4.- Beneficiarios del Sistema.....	77.-
C.5.- Organismos Técnicos de Capacitación.....	78.-
C.6.- Financiamiento del Sistema de Capacitación.....	80.-
C.7.- E-LEARNING.....	82.-

CAPITULO X
EL TELETRABAJO EN EL MARCO DE LA AGENDA DIGITAL

..... 86.-

CAPITULO XI
INSERCIÓN LABORAL DE LA MUJER A TRAVÉS DEL TELETRABAJO

A.- Generalidades..... 92.-
B.- Teletrabajo Y Mujer..... 96.-

CONCLUSIONES..... 101.-

INTRODUCCION

La figura contractual denominada teletrabajo es consecuencia de un fenómeno que tiene su origen en el desarrollo tecnológico de la humanidad. En efecto, este desarrollo tecnológico ha dado origen a lo que ha sido denominado como “Sociedad de la Información”.

Esta nueva forma de comunicación entre los miembros del grupo social ha tenido un impacto incalculable sobre las nuevas generaciones de individuos. Basta pensar solamente que a través de Internet, por ejemplo, podemos tener acceso en forma inmediata a un sinnúmero de información totalmente actualizada, segundo a segundo, de lo que acontece en diversos lugares del mundo, como en el caso de los diarios electrónicos, que en la medida que va aconteciendo un hecho noticioso éste se va incorporando inmediatamente a la base de datos del ente informante.

Sin lugar a dudas el fenómeno de la Sociedad de la Información ha sido recogido tanto en el ámbito privado como en el ámbito público.

Las empresas y los particulares han tenido que adaptarse a las innovaciones tecnológicas que el progreso ha impuesto en el mundo de los negocios y, dentro de la misma empresa, ésta se ha visto obligada a incorporar a su sistema productivo dichos avances y a capacitar a sus empleados en el uso de nuevas tecnologías de la comunicación.

Los Gobiernos, por su parte, no se han quedado atrás en la incorporación de estas nuevas herramientas tecnológicas y han tenido que entrar de lleno

a capacitar a sus integrantes y/o funcionarios en el uso de esta nueva forma de comunicación.

En Chile este fenómeno no es extraño. A través de la presente investigación se ha podido constatar que nuestro país ha hecho esfuerzos notables sobre la materia. Los particulares cada día están más relacionados con las herramientas informáticas que el mercado ofrece en los distintos sectores sociales. Por otro lado, el estado chileno ha creado lo que ha denominado el Gobierno Electrónico, esto es, ha puesto a disposición de los usuarios, vía Internet, una gran cantidad de información y ha logrado descongestionar, en gran parte, lo que eran las antiguas ventanillas de atención de público de diversos servicios públicos.

En este sentido, en nuestro país se ha llegado a lo que se conoce como **Agenda Digital**, la que es resultado de un trabajo iniciado en el año 2003 mediante la constitución del Grupo de Acción Digital, presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, conformado por instituciones de Gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado. En dicha Agenda Digital se señala que *“El mundo contemporáneo se caracteriza porque todo el accionar humano está basado crecientemente en tecnologías digitales. La experiencia mundial indica que, bien utilizadas, éstas potencian extraordinariamente la capacidad de crecimiento, bienestar, equidad, enriquecimiento cultural y desarrollo de los países. Esto es lo que se ha denominado emergencia de sociedades de la información. Habiendo transcurrido poco más de dos décadas desde su inicio, se constata que en el mundo hay diversos ritmos de crecimiento respecto al acceso y uso de Internet. En lo macro, ello depende del ingreso per cápita, del crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), de los avances*

en equidad, así como de la extensión de la democracia y la libertad de expresión. En lo micro, ello depende del marco regulatorio en el sector de las telecomunicaciones, de la modernización tecnológica que alcancen las empresas, de la formación de capital humano en TIC, así como de la modernización del sector público.”¹

En las siguientes páginas se desarrollará cómo este fenómeno de la Sociedad de la Información ha influenciado en la contratación laboral en el sector privado y como el Estado de Chile ha respondido a esta situación a través de sus organismos fiscalizadores y de su potestad legal.

¹ Agenda Digital, Chile 2004-2006, página 8.

CAPITULO I

ORIGEN, CONCEPTO Y ELEMENTOS.

A.- Origen.-

Desde el punto de vista de su origen, la modalidad de trabajo denominado Teletrabajo se relaciona con ciertos fenómenos económicos y tecnológicos se dan al interior de la empresa. Estos fenómenos son el *“creciente proceso de externalización y subcontratación de servicios”* por parte de la empresa y la incipiente incorporación de *“tecnología de la información y comunicación”* (TICs) que integran el proceso productivo de la misma.

Como ya se ha adelantado en la parte introductoria de esta investigación, los avances tecnológicos y las nuevas formas de comunicación que han modificado las relaciones humanas dentro de la sociedad, han dado origen, también, a nuevas formas de relacionarse al interior de la empresa y a nuevas estrategias de competitividad que se dan en el mercado.

Teniendo en consideración el tema de investigación que nos ocupa, se ha advertido que existe una nueva forma de prestación de servicios laborales que se caracteriza por el hecho de que el trabajador ejecuta su labor sin que exista la necesidad de acudir personalmente al lugar en donde se encuentra el empleador.

Estos servicios así ejecutados y que son realizados por el trabajador fuera del espacio físico que constituye a la empresa y cuyos resultados pueden ser enviados o informados al empleador en forma directa o indirecta son, ciertamente, remunerados por este último.

Consecuencia de lo anterior es que el teletrabajo es trabajo, y si está regulado en virtud de un contrato de trabajo les serán aplicables todas las normas que sean inherentes a una relación laboral, tales como protección de remuneraciones, seguridad social, indemnizaciones legales, etc., salvo algunas normas sobre jornadas laborales que luego se explicarán.

Así descrito el panorama, se hace necesario proceder a conceptuar y a dar las características que a nuestro parecer son las más relevantes de la institución que se analiza.

B.- Concepto.-

En este sentido, una definición que se puede encontrar del fenómeno jurídico en cuestión es el siguiente: *“El Teletrabajo puede definirse como el trabajo efectuado en un lugar donde, apartado de las oficinas centrales o de los talleres de producción, el trabajador no mantiene contacto personal alguno con sus colegas, pero está en condiciones de comunicarse con ellos por medio de las nuevas tecnologías”*.¹

¹ (Convenio 177 de la OIT. Concepto citado por don Juri Sabag, Ricardo, “El Teletrabajo, La nueva forma de trabajo”, LexisNexis, página 21. Este concepto es también citado en Cuadernos de Investigación N° 9, Trabajadores a Control Remoto, El Trabajador a Domicilio, Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo).

C.- Elementos.-

Desde este punto de vista, y siguiendo a don José Luis Ugarte C., es posible establecer que en el caso del teletrabajo existen dos elementos de carácter copulativos que lo constituyen.

En primer lugar, un elemento locativo o geográfico, que intenta responder a la pregunta ¿dónde se trabaja? Esto quiere decir que los servicios laborales deben prestarse fuera del centro físico de funcionamiento de la empresa.

En segundo lugar, existe un elemento cualitativo, que intenta responder a la pregunta ¿con qué se trabaja? Esto quiere decir que para la realización del teletrabajo se requiere la utilización intensiva de determinada tecnología, que permita precisamente el desarrollo de una forma productiva alejado del centro de funcionamiento empresarial.

Por otro lado, don Ricardo Juri Sabag señala que si bien existen diferentes conceptos de teletrabajo, la doctrina está de acuerdo en que se lo puede caracterizar por los siguientes elementos copulativos:

El primero es el 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;

El segundo elemento se refiere al hecho de que el trabajo se desarrolle preferentemente mediante la utilización de la informática y las telecomunicaciones, las cuales deben ser utilizadas no solo como un enlace

con el empleador sino como un instrumento de trabajo fundamental, que debe abarcar necesariamente las etapas de recibir, tratar y enviar información;

El tercer elemento es la habitualidad con que el trabajador lo desarrolla y lleva a cabo; y

El cuarto elemento es el organizativo, el teletrabajador no es solo un trabajador a distancia y utilizando las telecomunicaciones y/o la informática, teletrabajar es servirse de estos elementos para trabajar de un modo diferente.

Desde el punto de vista de los elementos que constituyen el teletrabajo, el segundo autor citado sostiene que lo determinante, va a ser, entonces, si la utilización de la tecnología ha supuesto una ruptura con el modelo tradicional de organización del trabajo.¹

En consecuencia, el teletrabajo estaría ejercido por teletrabajadores que ejecutarían su labor no desde la misma empresa sino que desde su hogar y/o móvilmente, sobre la base de la utilización de tecnologías de información y comunicación.

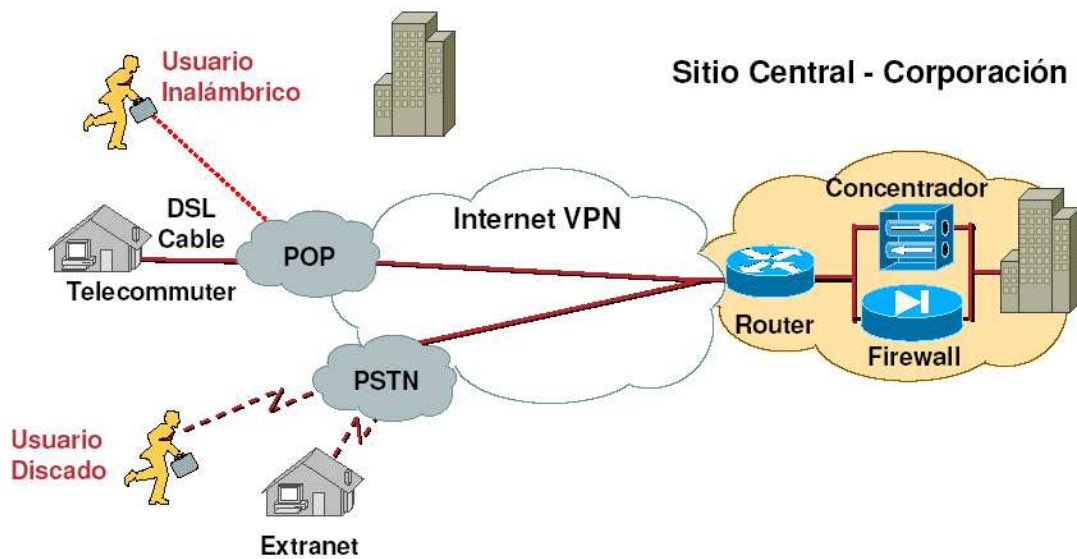
Para hacer más claro los conceptos enunciados nos ha parecido conveniente incorporar como ejemplo al presente trabajo un gráfico que otorga una mirada empresarial a esta forma de trabajar haciendo uso de las tecnologías que pueden ser aplicadas.

¹ (Juri Sabag, Ricardo, "El Teletrabajo, La nueva forma de trabajo", LexisNexis, página 26).

Es necesario señalar que esta información ha sido tomada de una exposición, la que se encuentra publicada en la página web de ACTI (www.acti.cl).

VPN's – Accesos Remotos

Cisco.com



Presentation_ID

© 2001, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

4

CAPITULO II

TIPOS DE TELETRABAJO

Diversas clasificaciones se han efectuado de esta figura laboral. La más importante atiende al lugar desde donde se presta el trabajo. Otra clasificación dice relación con el grado de conexión existente entre trabajador y empleador.

A.- Desde el punto de vista del lugar.

A.1.- Teletrabajo efectuado desde un centro especial habilitado para el efecto (telecentro), ya sea por la propia empresa (centro de trabajo satélite), o simplemente alquilado por ella a un tercero (centro de teletrabajo comunitario), donde no existe un despacho fijo para el trabajador, sino la posibilidad de reservar una habitación desde donde puede recibir y efectuar llamadas telefónicas y conectar sus ordenadores a la red.

Estos centros de trabajo "son espacios de oficina equipados con medios informáticos y de telecomunicaciones, normalmente localizados cerca de los domicilios de los teletrabajadores, y usados por uno o varios empleadores, que permite la reducción de los desplazamientos de aquéllos, mediante la realización de actividades laborales a distancia, al tiempo que son dirigidos por supervisores que actúan en sedes distantes".

A.2.- El teletrabajo móvil (mobile teleworking), prestados desde cualquier lugar o punto sin que exista ninguno fijado de antemano, pudiendo ser la casa del trabajador, una oficina cualquiera, un automóvil o las oficinas de los clientes de la empresa, etc.

Estos teletrabajadores, denominados nómadas, son utilizados por las empresas "que prestan servicios en varias zonas o a clientes que se hallan dispersos, con lo que se facilita la movilidad y rapidez en dicha prestación".

A.3.- Por último, se encuentra el teletrabajo que se efectúa desde el propio domicilio del trabajador (electronic home work), quienes desarrollan su función desde alguna habitación de la casa, su trabajo normalmente "consiste en servicio al cliente o telemarketing, y se realiza fundamentalmente por medio del teléfono o del ordenador".

Se trata de la forma más extendida de teletrabajo, y la que genera más situaciones problemáticas desde el punto de vista de la regulación, y quizás esta preeminencia dentro del fenómeno global del teletrabajo, explique el hecho de que "a menudo se confunda el género con la especie, considerando el teletrabajo como una mera y nueva modalidad de trabajo a domicilio".

Dentro de esta categoría de teletrabajadores a domicilio, existen varias opciones: desde los que teletrabajan todo su jornada desde su casa (teletrabajadores principales o completos), a los que trabajan una parte de la jornada en su casa y otra parte de la jornada en la empresa (teletrabajadores parciales), fenómeno este último que gráficamente ha sido llamado de "telependularismo".

A.4.- Una de las más recientes modalidades, y con bastante perspectivas de futuro, corresponde al denominado "teletrabajo internacional" (off shore), donde la empresa y el teletrabajador se encuentran en países distintos.

La razón de ser de este tipo de teletrabajo es bastante obvia: el teletrabajador se encuentra en un país de menor nivel de desarrollo que el de la empresa, por lo que los costos laborales son más bajos, lo que permite a la empresa, contratar más barato y vender más caro en el país donde funciona.

Estos costos más baratos, el diferente uso horario "que permite trabajar las veinticuatro horas del día", explican su promisorio futuro, y su ya actual uso en países como India, Singapur, Corea y Filipinas. ¹

B.- Desde el punto de vista de su grado de conexión.-

B.1.- Teletrabajo desconectado (off line). En este tipo de modalidad de teletrabajo el teletrabajador y el empleador no mantienen una conexión informática directa entre si, es decir, el elemento tecnológico utilizado por el teletrabajador no se encuentra conectado al computador central del empleador, por lo que el primero entrega su trabajo al segundo al término de la jornada de trabajo o en el plazo estipulado, mediante el uso de dispositivos de almacenamiento de información, o bien, mediante correo electrónico.

B.2.- Teletrabajo conectado (on line). Tratándose de esta modalidad de teletrabajo el teletrabajador y el empleador mantienen una conexión directa

¹ (Ugarte C., José Luis, Boletín Oficial Computacional 2001, pag. 6 y 7).

entre la herramienta tecnológica utilizada por el primero con el computador central del segundo. En este caso existen dos modalidades, a saber, una conexión denominada “one way line”, en donde los datos solo fluyen desde el terminal del teletrabajador hacia el computador de la empresa; y una conexión “on line”, en cuyo caso la conexión es en ambos sentidos.

CAPITULO III

DIFERENCIAS ENTRE EL TELETRABAJO Y EL TRABAJO A DOMICILIO

A.- Trabajo a Domicilio. Concepto.-

El trabajo a domicilio había suscitado, durante largos años, un fuerte rechazo de los trabajadores y sectores cercanos a ellos, los cuales lucharon porque la ley prohibiera expresamente esta forma de empleo.

La II Conferencia de los Estados de América miembros de la OIT, en 1939 adoptó la resolución de La Habana, que señalaba: “el trabajo a domicilio por cuenta ajena debería ser abolido como forma de producción en todos los países de América”.

Bastante tiempo después, en 1964, una resolución adoptada en una reunión técnica tripartita de la OIT para la industria del vestido llamaba a la abolición total de este tipo de trabajo.

Como otra forma de ilustrar esta posición citamos el texto de Derecho del Trabajo de Francisco Walter Linares, de 1957, donde se señala: “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 obrera, a quien aleja del ambiente malsano del taller y la mantiene dentro del hogar, significa, sin embargo, en vez de protección, una forma de explotación.”

La modalidad específica de trabajo a domicilio se desarrolla, en la mayoría de las situaciones, en condiciones laborales muy desmedradas y es, en general, un empleo de baja calidad. Así lo muestra, de manera muy clara, gran parte de la investigación realizada en diversos países, la que está referida principalmente al sector industrial.

Sin embargo, empiezan a aparecer evidencias de trabajo a domicilio en actividades nuevas, relacionadas con la difusión de tecnologías de base computacional y de comunicación, muy diferentes de los antiguos empleos en la industria de la confección o del cuero. Este nuevo empleo a domicilio en el sector servicios no pareciera realizarse necesariamente en las condiciones de alta vulnerabilidad y carencias que se han asociado siempre al trabajo a domicilio de la industria, y los trabajadores que se insertan en estos nichos más recientes muestran un perfil diferente, especialmente en su calificación.

El trabajo a domicilio ha sido definido por la OIT como “aquél que se realiza para un empleador o un contratista en virtud de un acuerdo, con arreglo al cual se efectúa el trabajo al exterior de la empresa o taller, en el lugar que elige el trabajador, que es a menudo su propio hogar, por lo general sin la fiscalización directa de quienes lo encargan”.

El Informe sobre Trabajo a Domicilio presentado a la 82ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo que tuvo lugar en 1995, señala los principales elementos de esta relación laboral, la que es definida como “la producción de bienes para un empleador o un contratista o la prestación de un servicio a dichas personas en virtud de un acuerdo con arreglo al cual el trabajo se efectúa en el sitio que elige el trabajador, a menudo su propio

hogar. Ese trabajo se suele desempeñar sin fiscalización directa por parte del empleador o del contratista” (OIT, 1994: 5).

Manteniendo estos elementos, la definición más reciente contenida en el convenio 177 de 1996 señala: “la expresión *trabajo a domicilio* significa el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza:

- i) en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador;
- ii) a cambio de una remuneración;
- iii) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales”.

B.- El Trabajo a domicilio en Chile. Evolución.-

La información que se trata en este subcapítulo se basa en la investigación jurídica de la abogada Sara Olate en; “Estudio Sistemático y Crítico de la Legislación Extranjera y Nacional en Materia de Trabajo a Domicilio”¹

¹ (1995: en *Boletín Oficial Dirección del Trabajo*, Dirección del Trabajo, Santiago de Chile, N° 83, diciembre; pp. 1 - 26.)

Durante cincuenta años la legislación chilena consideró que el trabajo a domicilio generaba una relación de carácter laboral. Tomando en cuenta los particulares rasgos de este tipo de empleo, la ley perseguía, por sobre todo, que las normas del trabajo fueran efectivamente aplicadas. Este tratamiento se mantuvo hasta que el gobierno militar, a fines de los años setenta y comienzos de los ochenta, impuso un modelo de relaciones laborales de signo distinto, que buscaba limitar fuertemente la regulación legal. En esta ofensiva de desregulación, el trabajo a domicilio pasó a calificarse como prestación comercial realizada por trabajadores independientes, que estaban fuera de toda relación laboral.

El trabajo a domicilio se reguló en Chile, por primera vez, en 1931, cuando se le incluyó en el primer código del trabajo que se promulgó ese año. En la legislación anterior había estado expresamente excluido. Este texto legal contempló “*disposiciones expresas relativas al trabajo a domicilio, las que consideraban a esta prestación como una especie de contrato de trabajo*”.

Esta normativa, que fue objeto de reglamentación en 1946, se mantuvo en vigencia hasta 1981. El contrato de trabajo a domicilio estuvo, durante todos esos años, regulado en múltiples aspectos por disposiciones específicas que implicaban una adecuación de las normas de aplicación general a la naturaleza especial de esta modalidad de empleo.

Entre las normas de este período que son interesantes de destacar, estaban aquéllas que expresaban la preocupación del legislador por la salud de los trabajadores y de la comunidad. Así, se establecían requisitos que deben cumplir los locales en que se ejecuta el trabajo, por ejemplo, “*que las instalaciones eléctricas de alumbrado, fuerza motriz y calefacción no*

ofrezcan peligros de golpes de corriente para los obreros, ni de incendio para el edificio”; “que el edificio o sala donde se trabaje sea lo suficientemente sólido y garantice las condiciones de estabilidad”; “que se suministre ventilación, alumbrado y calefacción adecuados”; “que se use la ropa y el equipo adecuado para el trabajo”.

Incluso, había algunas labores que requerían autorización previa de la Dirección del Trabajo para su iniciación, como *“las que utilicen sustancias explosivas o inflamables”, “las que produzcan ruidos o vibraciones que molesten al vecindario”, “las que utilicen electricidad o alta tensión, sobre 240 voltios”.*

Había algunas prohibiciones absolutas en relación con el trabajo a domicilio: *“No pueden ejecutar trabajo a domicilio: a) los menores de 12 años; b) los que padecen enfermedades infecto-contagiosas; c) los que estén sometidos a reposo preventivo; d) los menores de 14 años que no hayan cumplido con la obligación escolar”.*

Otro aspecto interesante de la normativa es la publicidad y las formalidades que se ordenaban para estos contratos, a fin de facilitar el control de la ley. El empleador debía llevar un Registro de Obreros y Salarios a Domicilio, donde debía anotar, entre otras menciones, la identificación del trabajador, la caracterización de la obra encomendada, la fecha del encargo y la de devolución de la obra. Estaba prohibido estipular un plazo para la confección de la obra, inferior al tiempo empleado por los obreros del taller o fábrica en trabajos similares. También debía estipularse el salario, incluidas las remuneraciones complementarias.

El empleador debía, además, entregar a cada obrero a domicilio una Libreta donde tenía que anotarse, fuera de las estipulaciones del Registro, el valor de los materiales entregados y la forma como el obrero pagaría las pérdidas o deterioros que éstos sufrieran. Tanto la Libreta como el Registro debían ser timbrados por la Inspección del Trabajo respectiva.

El contrato de trabajo a domicilio debía otorgarse por escrito, en dos ejemplares; uno quedaba en poder del patrón y otro en poder del obrero. La escrituración era un medio de prueba y no una solemnidad; el contrato era consensual. En las estipulaciones exigidas se debía individualizar a las partes, determinar el trabajo, el salario y el período de duración del contrato.

También aportaba a la publicidad y al cumplimiento de la ley la obligación de la Dirección General del Trabajo de *“llevar un rol de patrones que tengan obreros a domicilio, con la indicación del giro de la industria, domicilio y número de obreros con especificación de sexo y edad”*.

La ley se preocupaba por proteger el salario, obligando a la confección de tarifas para los distintos trabajos y a la publicidad de las mismas, ordenando *“ser mantenidas a la vista de los trabajadores en los sitios de entrega y recepción de labores”*.

Las tarifas eran fijadas por las Comisiones Mixtas de Salario Mínimo.

El pago debía efectuarse en ese mismo lugar: *“los salarios se pagarán en el lugar de la entrega de la obra confeccionada y el obrero deberá firmar los comprobantes del caso”*.

Se fijaba un salario mínimo: *“aquél no inferior a los dos tercios, ni superior a los tres cuartos del salario normal o corrientemente pagado, en la misma clase de trabajo, a los obreros de las mismas aptitudes o condiciones, en la ciudad o región en que se ejecute”*. Las Comisiones Mixtas de Salario Mínimo, al fijar éste, *“tendrán en cuenta los gastos en que debe incurrir el obrero para retirar los materiales del establecimiento o domicilio del patrón y para entregar en éste la obra terminada y el tiempo que debe destinar a estos fines. Considerarán también los gastos generales en que haya de incurrir el obrero a domicilio para ejecutar la obra encomendada, como luz, combustible, desgaste de instrumentos de trabajo, etc.”*

Sólo podían hacerse retenciones al salario, hasta la cuarta parte de éste, con autorización del respectivo inspector del trabajo, cuando el obrero entregare trabajos defectuosos o deteriorare los materiales.

La acción de los intermediarios fue también regulada: *“El salario fijado deberá pagarse íntegramente al obrero, sin que pueda reducirse por concepto de retribuciones a empresarios o subempresarios”*. En el mismo sentido de protección, se disponía que *“el que encargó la ejecución de la obra será subsidiariamente responsable de las obligaciones que afecten a los contratistas o intermediarios a favor de los obreros”*.

Respecto de la fiscalización, se establecía que ésta *“será efectuada de preferencia por el personal inspectivo femenino de la Dirección General del Trabajo... La Dirección General de Sanidad debía inspeccionar todos aquellos trabajos a domicilio que decían relación con artículos alimenticios”*

Las normas mencionadas se mantuvieron, como ya se señaló, vigentes hasta 1981, año en que se consolidó el Plan Laboral del gobierno militar, a través de una normativa que esencialmente perseguía limitar la regulación de las relaciones laborales a sus aspectos básicos y dejar más espacio a la libre voluntad patronal. Con tal orientación, la ley N° 18.018 de ese año, derogó el párrafo que reconocía y regulaba el contrato de trabajo a domicilio, y al mismo tiempo modificó el D. L. 2.200 de 1978 -texto básico del Plan Laboral de inspiración liberal que impuso el gobierno militar-, estableciendo que no dan origen al contrato de trabajo “los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia ni dirección inmediata del que los contrata”.

Es cierto que la doctrina ha discutido siempre la naturaleza jurídica del trabajo a domicilio, y que en este debate hay quienes han considerado que estamos frente a un empleo independiente y no subordinado. Con la derogación de 1981 se adhiere a la primera de estas posiciones y, además, se adopta la postura de considerar la vigilancia inmediata como un factor de la naturaleza del contrato de trabajo, en momentos en que la doctrina ya tenía a este requisito en tela de juicio y en circunstancias que desde 1931 la ley había expresado la concepción contraria. De acuerdo a lo señalado en la historia fidedigna del establecimiento de la ley 18.018, el motivo de tal abrogación fue que el contrato de trabajadores a domicilio no habría reunido los requisitos del contrato de trabajo, ya que no existe por parte del empleador ni supervigilancia ni dirección inmediata, razón por la que las normas que lo rigen han pasado a ser inaplicables e incontrolables en su cumplimiento.

El D.L. 2.200 había mantenido el contrato de trabajo a domicilio, señalando que “el trabajo a domicilio es el que en forma habitual se ejecuta en el propio hogar del trabajador o en un lugar libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de la persona por cuenta de quien trabaja, ni de representante suyo”. Este texto mantenía la obligación del empleador de llevar registro de estos trabajadores, reglamentando la forma de llevarlo. Persistía, asimismo, la autorización al empleador para rebajar el salario, con autorización del inspector del trabajo, cuando el trabajador entregare obras defectuosas o deteriorare los materiales. Pero, al mismo tiempo, liberaba al empleador de algunas obligaciones al no establecer regulación salarial ni obligación patronal en materia de previsión, la que era de cargo del trabajador. Tampoco estableció obligación de indemnización por término de contrato. Se determinó que existía subordinación, aun cuando no se trabajara bajo la vigilancia directa del empleador, de sus apoderados o delegados. Es interesante señalar que bajo la vigencia del D.L. 2.200, la jurisprudencia de la Dirección del Trabajo *“concluyó que los trabajadores a domicilio podían plantear conflictos colectivos y presentar pliegos de peticiones a la industria para la cual laboran habitualmente”*.

En 1987, la compilación de leyes que conformaron el nuevo Código del Trabajo no innovó, y en su artículo octavo mantuvo la redacción de la ley 18.018 de 1981.

El gobierno democrático que sucedió al régimen militar incluyó entre los proyectos de reforma laboral la reposición del trabajo a domicilio como trabajo dependiente. Sin embargo, este proyecto no prosperó y sólo se logró una modificación menor que distingue entre los servicios “que se efectúan discontinua o esporádicamente a domicilio (que) no dan origen a contrato de trabajo”, y los que tienen habitualidad, expresando que “no hacen presumir

la existencia de contrato de trabajo los servicios prestados en forma habitual en el propio hogar de las personas que los realizan o en un lugar libremente elegido por ellas, sin vigilancia ni dirección inmediata del que los contrata” (art. 8, Código del Trabajo). Esta presunción es simplemente legal, por lo que admite prueba en contrario, pero con ello se está exigiendo al trabajador que entable un juicio.

Finalmente, con fecha 5 de Octubre del año 2001, se publicó la ley N° 19.759, que modificó el Código del Trabajo, en lo relativo a las nuevas modalidades de contratación, al derecho de sindicación, a los derechos fundamentales del trabajador y otras materias.

Dicha ley estableció una presunción laboral respecto del trabajo a domicilio, puesto que se deja cubierto por la presunción genérica del artículo 8° del Código del Trabajo.

Ello implica que la persona que trabaje en estas condiciones se encontrará amparada por dicha presunción, bastándole probar los hechos en que se funda la presunción para que se desencadenen a su respecto todas las protecciones que el Código consagra respecto del trabajador común.

Con esta modificación se deja amparado por la presunción al trabajador que presta servicios en forma habitual en su propio hogar o en un lugar libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien los contrata.

C.- Trabajo a domicilio y Teletrabajo.-

El teletrabajo es considerado como una especie dentro del género del trabajo a domicilio. En efecto, a fin de determinar si la prestación de servicios efectuada por un determinado trabajador se enmarca dentro de una relación laboral se deberá tener en consideración los diversos criterios sustentados por la doctrina o jurisprudencia para calificar un trabajo como asalariado o no.

La OIT ha señalado los siguientes criterios que se deberán tomar en cuenta, a saber:

a) *Comercialización de los productos*: “lo más probable es que estos trabajadores sean considerados como independientes cuando sean ellos mismos quienes fijan los precios, comercializan sus productos, venden a diversos minoristas....”;

b) *Control indirecto del tiempo de trabajo*: “la libertad de los trabajadores a domicilio se limita con frecuencia a escoger las horas de trabajo, pero en la práctica pueden verse obligados a realizar un cierto volumen de trabajo en un plazo dado”;

c) *Control del trabajador a domicilio*: “existe subordinación económica si, por el hecho de proporcionarles materiales, equipos, y de pagarles a destajo, el empleador controla efectivamente las oportunidades de conseguir ingresos de los trabajadores a domicilio”;

d) *Permanencia de la relación*: “el hecho de que la relación entre un trabajador a domicilio y un empleador sea de carácter permanente, indica

que se trata de una relación de empleo. Si los trabajadores a domicilio pueden dar por terminada la relación y ofrecer sus servicios por otro lado, se entiende que se trata de un empleo independiente”;

e) *Iniciativa*: “si los trabajadores a domicilio pueden escoger los pedidos que van a cumplir, se trata de un caso de empleo independiente”.

Con toda probabilidad, cuando se requiera identificar al trabajador a domicilio -tradicional o “informático”-, dos o más de los criterios recién mencionados serán tomados en consideración.

CAPITULO IV

TELETRABAJO Y DERECHO LABORAL

A.- La relación laboral. Concepto.

La relación laboral suele ser definida como “la relación que se produce entre la empresa y los trabajadores; y está constituida por un conjunto de vínculos personales y patrimoniales que ligan entre si a aquellos, reconociéndoles derechos e imponiéndoles deberes de carácter moral y económico.”¹

Desde el punto de vista de la relación laboral, nosotros adherimos a la tesis según la cual la relación laboral existe con independencia de la existencia de un contrato de carácter laboral, esto es, que la relación laboral deriva del hecho de la incorporación del trabajador al sistema organizativo o productivo de la empresa, y que el contrato de trabajo es un mero hecho de carácter formal dentro de esta relación.

B.- Relación laboral y Teletrabajo.

Desde el punto de vista del teletrabajo, es posible advertir que esta relación laboral entre trabajador y empleador tiene la particularidad de que se desarrolla preferentemente a través de las TICs. De este modo, es

¹ (Pérez Botija, Eugenio, citado en “Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social”, Humeres Noguera, Héctor, 16º Edición, Editorial Jurídica de Chile, año 2000, página 86).

necesario determinar cuál de las diversas modalidades de teletrabajo es relevante para los efectos de su regulación por el derecho laboral.

Se ha sostenido al respecto que el elemento determinante para los efectos de su regulación por las normas del derecho laboral debe ser el elemento cuantitativo, esto es, que el teletrabajo que debe ser objeto de atención por la ley laboral, es aquel que prestándose fuera del lugar físico de funcionamiento de la empresa, y por medio de nuevas tecnologías, importa la forma preponderante en que el trabajador se relaciona con un determinado empresario.

Por tanto, es necesario que la actividad de que se trate reúna los caracteres de habitualidad y preponderancia de los medios informáticos y de telecomunicaciones.

La doctrina no está de acuerdo: para algunos cuando el veinte por ciento de los servicios de un trabajador son trabajo informatizado o teletrabajados, para otros, mayoritariamente, el teletrabajo debe representar a lo menos el cincuenta por ciento de la jornada de trabajo.

Ahora bien, existen dos tipos de teletrabajo que son relevantes para estos efectos, a saber, el teletrabajo desconectado (off line), y el teletrabajo conectado (on line).

La diferencia entre estos dos tipos de formas de teletrabajar radica en que en el primer caso no existe una comunicación tecnológica directa entre el teletrabajador y el empleador, por lo que el primero hace entrega del resultado de su trabajo al segundo al término de los trabajos encomendados,

al término de la jornada de trabajo o de acuerdo a lo estipulado por las partes.

En el caso del teletrabajo conectado, el teletrabajador presta sus servicios encontrándose conectado en forma permanente con el computador central de la empresa, mediante la modalidad on way line o on line.

Pues bien, dicho lo anterior se hace necesario determinar cuando estamos en presencia de una relación laboral. Para tal efecto, se ha sostenido que para determinar el carácter subordinado de un teletrabajador se debe centrar el análisis sobre el elemento tecnológico, esto es, en la “**dependencia**” tecnológica que supone esta forma de trabajo.

Por ello se ha incorporado al concepto de subordinación clásico “el modo en que se ejerce la dirección del trabajo y la forma en que los trabajadores quedan vinculados a la dirección y al control”.

En este sentido, la dependencia derivada del sometimiento del trabajador a las órdenes y a las directrices del empresario es reconstruida a partir de elementos tales como:

1) la modalidad de inserción del trabajo en el sistema informático y telemático de la empresa (formas de enlace con la empresa, características del programa que dirige la prestación del servicio),

2) la propiedad de la tecnología (si es propietario o no del hardware o software que utiliza) y/o la facultad de determinación de los programas específicos que se utilizarán, y

3) el nivel de conexión funcional y económica existente respecto del ciclo productivo de la empresa.¹

¹ (Opinión citada en “Trabajo a Domicilio en el Siglo XXI, Tres miradas sobre el Teletrabajo”, página 39, Cuadernos de Investigación N° 26, Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo).

CAPITULO V

TELETRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

A.- Generalidades.-

Se ha señalado anteriormente que el teletrabajo es trabajo. Si esta modalidad de trabajo se realiza bajo subordinación y dependencia de un empleador estamos en presencia de un contrato laboral, es decir, de una relación laboral que será regulada por las normas laborales pertinentes.

Es por ello que dado el supuesto de una determinada relación laboral realizada en virtud de la modalidad del teletrabajo se hace necesario aplicar todas las normas de protección social estatuidas para esta clase de trabajadores dependientes.

Cabe recordar que el fundamento de la Seguridad Social radica en el derecho de toda persona de vivir dignamente, precaviendo eventuales contingencias sociales que atentan contra este derecho esencial.

Se ha señalado que *“Estas contingencias colocan al ser humano ante lo que se conoce como “estado de necesidad”, que son todos aquellos hechos que le provocan una situación de menor capacidad de ganancia o de desembolso extraordinario, o bien de ambas cosas a la vez.*

Producida la contingencia social, que coloca al hombre en un estado de necesidad, entra en acción el mecanismo de la Seguridad Social, destinado

a reestablecer el “bienestar social” alterado por el acaecimiento de dicho estado.

Como la mantención del estado social no depende tan solo de los recursos propios del individuo ni de las determinantes sociales y materiales que constituyen su entorno, entran a jugar un rol decisivo las estructuras socioeconómicas establecidas.”¹

Desde el punto de vista de las contingencias que suelen ser protegidas por la Seguridad Social encontramos a la enfermedad, la maternidad, la invalidez, la vejez, la muerte, la viudez, la orfandad, los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, el desempleo y las cargas familiares, las que son consideradas como hechos causantes de estados que merecen ser protegidos y que se encuentran recogidas en el Convenio sobre Norma Mínima de Seguridad Social.

Ahora bien, la O.I.T ha definido el Derecho a la Seguridad Social como “el conjunto de disposiciones legislativas que crean un derecho a determinadas prestaciones, para determinadas categorías de personas, en condiciones específicas”, considerándose como instituciones de la Seguridad Social a la afiliación, la cotización, las prestaciones, la administración y lo contencioso.

No es del caso extenderse sobre la naturaleza jurídica del Derecho a la Seguridad Social, sino solo mencionar que se trata de un derecho autónomo, que contiene tanto elementos de Derecho Privado como de Derecho Público.

¹ (Humeres Noguel, Héctor. *Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 16ª Edición, Editorial Jurídica de Chile, página 431).

Por su parte, la puerta de entrada al sistema de Seguridad Social es la **afiliación** del trabajador al sistema, la que es definida como el acto jurídico por medio del cual una persona se integra al régimen pertinente y que genera derechos y obligaciones tanto para el afiliado como para el órgano gestor del sistema.

Tratándose de trabajadores dependientes, es obligación del empleador solicitar la afiliación, la que se efectúa mediante la inscripción del interesado ante el órgano gestor de la Seguridad Social.

Esta afiliación al Sistema de Seguridad Social hace nacer a favor del interesado una serie de derechos a las prestaciones establecidas, derechos cuyas características principales son la de ser patrimoniales, personalísimos, imprescriptibles y que están establecidos en el interés general de la sociedad.

Las más importantes prestaciones de Seguridad Social a las que tienen derecho una persona son las siguientes:

- a) Prestaciones de Salud.
- b) Prestaciones Familiares.
- c) Prestaciones por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- d) Prestación por Cesantía.
- e) Prestaciones por Vejez y Antigüedad.
- f) Pensiones de Invalidez.
- g) Prestaciones por Muerte, Pensiones de Sobrevivencia y Cuota Mortuoria.

A fin de acceder a estas prestaciones se ha exigido a las personas efectuar lo que se denomina una **cotización**, la que es definida como “*un tributo de Derecho Público autónomo y afectado, exigido por la comunidad en cuanto utiliza su poder de imperio sobre las empresas y/o trabajadores para atender la gestión de los servicios de Seguridad Social establecidos en el interés general de la colectividad*”.¹

El sujeto obligado a la declaración y pago, tratándose de trabajadores dependientes, es el empleador. Sin embargo, las cotizaciones son de cargo, principalmente, del trabajador, salvo el aporte para la Ley de Accidentes del Trabajo, el que es de cargo del empleador.

Cabría señalar que todas las remuneraciones están afectas a cotización, lo cual habría que relacionarlo con el artículo 41 del Código del Trabajo que señala lo que se entiende por remuneración y sus excepciones, fijándose a su respecto determinados topes de impositibilidad para las A.F.P., teniendo en consideración que todas las remuneraciones se suman, lo que tiene particular importancia cuando un trabajador presta sus servicios para más de un empleador.

B.- Seguridad Social y su relación con el Teletrabajo.-

No cabe duda de que un teletrabajador se encuentra amparado, al igual que cualquier otro tipo de trabajador dependiente, por todas las normas relativas a Seguridad Social y tendrá derecho, por tanto, a todas las prestaciones establecidas en su favor.

¹ (Héctor Humeres Nogueel, obra cit., página 454).

En consecuencia, su empleador se encontrara obligado a descontar de sus remuneraciones, en tiempo y forma, todas las cotizaciones previsionales que correspondan.

Dada la naturaleza de la prestación de los servicios, por cuanto éstos se desarrollaran preferentemente mediante el uso de las tecnologías de la comunicación fuera del lugar físico en donde se encuentra la empresa, y lo más frecuente en el domicilio del teletrabajador, se hace necesario analizar los eventuales inconvenientes en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales a que se puede ver expuesto un teletrabajador.

Esta materia se encuentra regulada por la Ley N° 16.744 de fecha 1 de Febrero del año 1968. Cabe tener en cuenta que esta legislación adopta la teoría de la responsabilidad social, en virtud de la cual quien responde finalmente de los accidentes acaecidos con ocasión del trabajo no es el trabajador, ni el empleador y tampoco la empresa, sino que es un ente asegurador (I.N.P. y Mutualidades), quien para responder de dichas eventualidades obtiene los recursos del fondo de indemnización a través, entre otras, de una cotización obligatoria por parte de los empleadores.

Las contingencias cubiertas por esta ley son los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, ampliando respecto de los accidentes del trabajo a todos aquellos acaecidos en el trayecto de ida o regreso entre la habitación y el lugar de trabajo de la víctima.

Por su parte, las excepciones a la cobertura señalada corresponden, en primer lugar, a hechos o accidentes debidos a fuerza mayor extraña, esto es, aquella expresión de un fenómeno natural, de orden físico o moral, que

escapa a toda previsión y que cuya causa es enteramente extraña a la explotación o trabajo. Y, en segundo lugar, quedan exceptuados de la cobertura aquellos accidentes producidos intencionalmente por la víctima.

Sin embargo, hay que tener en consideración una contra excepción, contemplada en el inciso primero del artículo 6 de dicha ley, por cuanto se pueden otorgar los beneficios establecidos en la ley en caso de fuerza mayor, en razón de la necesidad de residir la víctima o de desempeñar sus labores en el lugar del siniestro, con lo que, para el caso que nos ocupa, se amplían considerablemente las posibilidades de cobertura para esta clase de teletrabajadores, dada la naturaleza de la prestación de sus servicios.

Cabe recordar que en materia de accidentes laborales, el caso fortuito es definido como aquel que escapa a la previsión humana (al igual que la fuerza mayor) pero cuya causa reside en el funcionamiento mismo de la empresa, de la explotación o trabajo, por lo que, en nuestro caso, el ente asegurador no se encuentra exento de responsabilidad.

Ahora bien, hay que tener en consideración que el artículo 5 de la ley pertinente, exige que se cumplan dos requisitos para que estemos en presencia de un accidente del trabajo, a saber, en primer lugar, que el accidente del trabajo se produzca a causa o con ocasión del trabajo y, en segundo lugar, que el accidente produzca incapacidad o muerte para el trabajador. Finalmente, la doctrina ha agregado como tercer requisito el que el accidente se produzca por una causa exterior anormal y, en general, repentina y violenta.

Para el caso de un teletrabajador y dado que éste prestará sus servicios fuera del lugar en donde funciona la empresa a través de las nuevas

tecnologías de la información y comunicación, es del todo relevante acreditar que un determinado accidente ha acaecido con ocasión del trabajo, esto es, cuando un accidente ha sido causado por un hecho conexo con el trabajo o más o menos útil a su ejecución.

Se ha señalado que para determinar si un accidente es del trabajo o no se hace necesario distinguir si la lesión sigue inmediatamente a la causa o no.

Si la lesión sigue de inmediato no habrá problema para determinar que el accidente corresponde a un accidente laboral.

Sin embargo, si la lesión se produce con posterioridad a la ocurrencia del accidente, la cuestión no resulta del todo clara y, por lo tanto, traerá aparejada una serie de inconvenientes, desde el punto de vista de su acreditación, para el teletrabajador.

Para salvar tal situación, la doctrina distingue nuevamente entre causa extrínseca o mediata y causa intrínseca o inmediata.

Si existe relación entre la causa extrínseca o mediata del accidente y el teletrabajo que debía efectuar la víctima, aún cuando la causa intrínseca o inmediata no diga relación con este teletrabajo, estaremos, en consecuencia, en presencia de un accidente del trabajo.

Lo anterior quiere decir que, si por ejemplo, el teletrabajador sufre algún accidente dentro de su hogar, en cualquier lugar de su casa, por cuanto se encontraba en el mismo debido a que su oficina virtual ha sido implementada

en él, entonces el accidente acaecido deberá necesariamente ser catalogado como accidente del trabajo.

Ahora bien, para el teletrabajador resultara necesario e imprescindible acreditar cuales son las causas extrínsecas o mediatas que, relacionadas con su forma de trabajar, son suficientes de ser estimadas como causa de un accidente del trabajo.

De tal manera, el peso o carga de la prueba recaerá, generalmente, sobre el teletrabajador, quien deberá acreditar que el accidente se debió a causa o con ocasión del trabajo.

CAPITULO VI

TELETRABAJO Y LAS TICS

Se ha señalado anteriormente que la figura contractual denominada teletrabajo es consecuencia de un fenómeno que tiene su origen en el desarrollo tecnológico de la humanidad.

Por su parte, este desarrollo tecnológico ha dado origen a lo que ha sido denominado como “Sociedad de la Información”.

Pues bien, existe consenso en que “las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan fundamentalmente a incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público y privado, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y de sus pueblos originarios”.

Se agrega que: “las TIC no son un fin en sí mismas. Son instrumentos para modernizar el Estado, incrementar la productividad y acortar las diferencias entre las grandes y pequeñas empresas, mejorar la eficiencia de las políticas sociales, disminuir las disparidades regionales de desarrollo y aumentar la equidad.” (Agenda Digital).

En el plano internacional se ha desarrollado el Plan de Acción elaborado en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Ginebra 2003 - Túnez 2005, en el que se han articulado una serie de iniciativas con el fin de

lograr un acceso a la mayoría de la población de las herramientas tecnológicas disponibles, señalándose al respecto que: *“Sobre la base de los objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, entre ellos, los que figuran en la Declaración del Milenio, que suponen la cooperación internacional, se establecen algunos objetivos indicativos, que pueden servir de referencia mundial para mejorar la conectividad y el acceso a las TIC, a fin de promover los objetivos del Plan de Acción, y que deben alcanzarse antes de 2015. Estos objetivos pueden tenerse en cuenta cuando se fijan las metas nacionales, en función de las circunstancias de cada país:*

a) utilizar las TIC para conectar aldeas, y crear puntos de acceso comunitario;

b) utilizar las TIC para conectar a universidades, escuelas superiores, escuelas secundarias y escuelas primarias;

c) utilizar las TIC para conectar centros científicos y de investigación;

d) utilizar las TIC para conectar bibliotecas públicas, centros culturales, museos, oficinas de correos y archivos;

e) utilizar las TIC para conectar centros sanitarios y hospitales;

f) conectar los departamentos de gobierno locales y centrales y crear sitios web y direcciones de correo electrónico;

g) adaptar todos los programas de estudio de la enseñanza primaria y secundaria al cumplimiento de los objetivos de la Sociedad de la Información, teniendo en cuenta las circunstancias de cada país;

h) asegurar que todos los habitantes del mundo tengan acceso a servicios de televisión y radio;

i) fomentar el desarrollo de contenidos e implantar condiciones técnicas que faciliten la presencia y la utilización de todos los idiomas del mundo en Internet;

j) asegurar que el acceso a las TIC esté al alcance de más de la mitad de los habitantes del planeta.”

Dentro de las líneas de acción elaboradas en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información merecen ser destacada la confianza y la seguridad como los pilares más importantes de la Sociedad de la Información. Para tal efecto se acordó:

a) Propiciar la cooperación entre los gobiernos dentro de las Naciones Unidas, y con todas las partes interesadas en otros foros apropiados, para aumentar la confianza del usuario y proteger los datos y la integridad de la red; considerar los riesgos actuales y potenciales para las TIC, y abordar otras cuestiones de seguridad de la información y de las redes.

b) Los gobiernos, en cooperación con el sector privado, deben prevenir, detectar, y responder a la ciberdelincuencia y el uso indebido de las TIC, definiendo directrices que tengan en cuenta los esfuerzos existentes en estos ámbitos; estudiando una legislación que permita investigar y juzgar efectivamente la utilización indebida; promoviendo esfuerzos efectivos de asistencia mutua; reforzando el apoyo institucional a nivel internacional para

la prevención, detección y recuperación de estos incidentes; y alentando la educación y la sensibilización.

c) Los gobiernos y otras partes interesadas deben fomentar activamente la educación y la sensibilización de los usuarios sobre la privacidad en línea y los medios de protección de la privacidad.

d) Tomar medidas apropiadas contra el envío masivo de mensajes electrónicos no solicitados (“spam”) a nivel nacional e internacional.

e) Alentar una evaluación interna de la legislación nacional con miras a superar cualquier obstáculo al uso efectivo de documentos y transacciones electrónicas, incluido los medios electrónicos de autenticación.

f) Seguir fortaleciendo el marco de confianza y seguridad con iniciativas complementarias y de apoyo mutuo en los ámbitos de la seguridad en el uso de las TIC, con iniciativas o directrices sobre el derecho a la privacidad y la protección de los datos y de los consumidores.

g) Compartir prácticas óptimas en el ámbito de la seguridad de la información y la seguridad de las redes, y propiciar su utilización por todas las partes interesadas.

h) Invitar a los países interesados a establecer puntos de contacto para intervenir y resolver incidentes en tiempo real, y desarrollar una red cooperativa entre estos puntos de contacto de forma que se comparta información y tecnologías para intervenir en caso de estos incidentes.

i) Alentar el desarrollo de nuevas aplicaciones seguras y fiables que faciliten las transacciones en línea.

j) Alentar a los países interesados a que contribuyan activamente en las actividades en curso de las Naciones Unidas tendentes a crear confianza y seguridad en la utilización de las TIC.

No cabe duda alguna, que las nuevas tecnologías de la información y comunicación han tenido un impacto incalculable sobre las sociedades modernas y su potencial en los países en desarrollo es, al mismo tiempo, insospechado.

La aplicación de estas tecnologías al campo empresarial ha significado, como tanto se ha señalado, una nueva forma de comprender las relaciones personales y laborales al interior de la empresa. Estas nuevas formas de relacionarse han dado lugar a la figura contractual del teletrabajo, exigiendo para ello de los nuevos trabajadores una alta calificación que haga posible el funcionamiento eficiente de esta forma de trabajar.

Al respecto se ha señalado en un Estudio presentado al Ministerio del Trabajo y Previsión Social del Gobierno de Chile, elaborado por don Cristian Salazar Concha, que se denomina “Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información (ACTI), que: *“Hoy, cuando las sociedades se encuentran inmersas dentro de un contexto caracterizado por el continuo desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC’s), y por una vertiginosa transformación de las condiciones de comunicación en el mundo, se ha ido modificando también la situación de la sociedad en diversos aspectos y sentidos; Un ámbito que resulta altamente sensible a las innovaciones de carácter*

tecnológico es el del trabajo. Es así como se ha ido incorporando en las organizaciones el teletrabajo como una modalidad que está incidiendo de manera importante en las formas de organizar y planificar los sistemas de trabajo y estructura de la organización en muchos países del mundo. De hecho, la actual expansión del teletrabajo es el resultado de dos factores que se interrelacionan de forma dinámica: la aplicación laboral de las tecnologías de información y la existencia de una infraestructura de telecomunicaciones razonablemente avanzada...

...El uso de tecnologías de información y comunicaciones se encuentra, indiscutiblemente, en un momento marcado por una intensa especialización. Así, se pueden encontrar (según clasificación propuesta en sitio Web www.trabajando.com), sistemas de teletrabajo de “nivel bajo” de sofisticación tecnológica como es el uso del teléfono, ordenadores aislados, envío de especificaciones de trabajo y resultados por correo, hasta un “nivel alto”, usando tecnologías más recientes como el fax, el correo electrónico, PC's o terminales conectados con servidores, redes de comunicación y otros. De este modo, la plataforma tecnológica a usar debería considerar:

- las necesidades de comunicación.*
- el tipo de comunicantes.*
- la modalidad de teletrabajo utilizada.*
- la ubicación geográfica de los comunicantes.*
- la oferta de servicios de comunicación.”*

En el Informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2006, Las Tecnologías, ¿un salto al futuro?, presentado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se ha señalado que: *“En apenas una década, los*

chilenos han visto cómo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) se han vuelto parte del paisaje natural en que se desenvuelven sus actividades diarias. Ya sea que las usen directamente o se encuentran en su vida de manera indirecta, el celular, la televisión por cable o satelital, la computación, internet y las máquinas complejas que se sirven de computadores están cada vez más presentes en lo que hacen. Lo que se creía imposible hace sólo unos años –por ejemplo, que prácticamente todos los chilenos mayores de edad estuvieran conectados entre sí mediante aparatos móviles, o que la gente pudiera hacer trámites públicos y comerciales desde su casa, hoy ni siquiera llama la atención, pues se ha hecho realidad cotidiana.

Los datos confirman la fuerte penetración de las NTIC en la vida de los chilenos: entre 1989 y 2004, el porcentaje de hogares con teléfono fijo creció del 15% al 55%, los celulares aumentaron de 5 mil a casi 9 millones, el stock de computadores se multiplicó 27 veces, y, en el caso de internet, que no existía en 1989, los usuarios se incrementaron de 250 mil en 1997 a casi 4,8 millones a fines de 2004.

Pero las NTIC no son sólo equipamiento: también llevan consigo significados asociados a su utilización, creados y difundidos especialmente por los discursos publicitarios. El más importante es la promesa de éxito individual a través de un estilo de vida que incorpora el uso de las NTIC a todas las actividades cotidianas. En su gran mayoría, los protagonistas de los avisos televisivos y de prensa escrita son hombres y mujeres que se presentan como ganadores, emprendedores, globalizados, activos y optimistas, y los escenarios donde se desenvuelven –directa o indirectamente– aluden al éxito, ya sea económico, social, sentimental o laboral. Allí, la libertad y la eficiencia ocupan un lugar de privilegio. Por el

contrario, al que no accede a las tecnologías se le pronostica el estancamiento y la marginación.

Las NTIC son, también, objeto intencionado de las políticas públicas, que las utilizan como herramientas de desarrollo y de eficiencia de la acción estatal. Al mismo tiempo, tales políticas han buscado compensar las desigualdades de acceso, promoviendo para ello diversas iniciativas de uso generalizado de las NTIC...

...La perspectiva conceptual de este Informe señala que las NTIC son mucho más que objetos tecnológicos. Existen al interior de un complejo de relaciones personales, sociales e institucionales. En el desarrollo del conocimiento y la innovación tecnológica se imbrican la política, la economía, la ciencia, la educación y la cultura. En rigor, las técnicas pueden considerarse desde siempre como sociedades llevadas a la práctica.

El Informe plantea que las NTIC no aseguran por sí solas el anhelado salto al futuro. Ellas contribuirán al avance del desarrollo sólo en la medida en que la sociedad cree las capacidades y condiciones que permitan a las personas y grupos apropiarse de sus potencialidades y neutralizar sus amenazas para ponerlas al servicio de sus propios fines. En definitiva, no existen atajos tecnológicos para alcanzar el Desarrollo Humano”.

El informe señalado plantea como desafíos la construcción de determinadas condiciones sociales y personales, de carácter objetivas y subjetivas, que hagan de las nuevas tecnologías un instrumento efectivo de aumento de capacidades de acción personal y social para todos, señalando al respecto que las condiciones necesarias para tal efecto son:

- 1.- Reconocer las múltiples dimensiones de la brecha digital.
- 2.- Saber para qué usar las NTIC.
- 3.- Promover regulaciones que resguarden los derechos de las personas.
- 4.- Neutralizar el impacto del orden social preexistente, y
- 5.- Enmarcar las NTIC en una historia social del desarrollo de Chile.

“La conducción social del desarrollo tecnológico requiere deliberación y debate participativos, dado que los efectos de las nuevas tecnologías alcanzan directa o indirectamente a toda la sociedad. Este será un proceso conflictivo, pues los intereses que están en juego en el diseño y control de las tecnologías y sus redes son muy grandes.

La conducción social del desarrollo tecnológico pasa inevitablemente por la política y la deliberación social, y, para estar a la altura de ese desafío, éstas precisan una revitalización. La importancia de la política muestra, a su vez, lo errado de quienes aspiran a reemplazarla por procesos tecnocráticos de toma de decisiones. Sólo en el espacio político genuinamente democrático la sociedad puede constituirse en actor y decidir el sentido de su historia, y ésta es precisamente la condición elemental del aprovechamiento de las oportunidades que acarrearán las nuevas tecnologías.

Los caminos que conduzcan al bienestar no pueden eludir el fortalecimiento de las capacidades de la sociedad para decidir libremente su destino. No existen atajos tecnológicos para alcanzar el Desarrollo Humano”.

CAPITULO VII

ROL DEL ESTADO

El Estado, como garante del orden institucional, tiene, sin lugar a dudas, un rol principal que cumplir en la configuración, en el desarrollo y en la implementación de políticas públicas destinadas a fomentar la utilización y el acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Desde el punto de vista del estudio que nos ocupa, en el Plan de Acción en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información se ha señalado que una de las ventajas en la utilización de estas herramientas tecnológicas radica en el **Ciberempleo**, y que para tal efecto se hace necesario:

a) Alentar la definición de prácticas óptimas para los cibertrabajadores y los ciberempleadores basadas, a nivel nacional, en los principios de justicia e igualdad de género y en el respeto de todas las normas internacionales pertinentes.

b) Promover nuevas formas de organizar el trabajo y los negocios con miras a aumentar la productividad, el crecimiento y el bienestar mediante inversiones en TIC y en recursos humanos.

c) Promover el teletrabajo para permitir que los ciudadanos, especialmente los de los países en desarrollo, los PMA y las economías pequeñas, vivan en sus sociedades y trabajen en cualquier lugar, así como para aumentar las oportunidades de empleo de las mujeres y las personas discapacitadas. Al

definir las políticas de teletrabajo, hay que prestar especial atención a las estrategias que promuevan la creación de empleos y el mantenimiento de la mano de obra calificada.

d) Promover programas de iniciación temprana de las niñas jóvenes en la esfera de la ciencia y la tecnología, para acrecentar el número de mujeres en carreras relacionadas con las TIC.¹

Las directrices señaladas precedentemente han encontrado eco en nuestro país, principalmente en la elaboración de la Agenda Digital hacia el año 2010.

A través de esta iniciativa se pretende fundamentalmente permitir el acceso a las TIC y a Internet mediante políticas públicas y privadas que propendan a habilitar una *“sólida y segura infraestructura de información en banda ancha en todo el país –especialmente en la zona austral– que consolide la convergencia tecnológica entre voz, imagen y datos”*.

Desde el punto de vista de la capacitación y educación se señala que: *“La formación del capital humano en Chile constituye una de las inversiones cruciales para asegurar el crecimiento económico de mediano plazo, disminuir la pobreza y crear oportunidades de progreso para toda la población”*.

“...Para 2010 hay dos grandes objetivos en esta línea:

¹ *(Plan de Acción, Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información).*

***Primero**, universalizar el aprendizaje digital básico en la mayoría de la población chilena y, al mismo tiempo, consolidar niveles estructurados de aprendizaje avanzado –de calidad mundial– para estudiantes de educación media y superior, así como para profesionales y técnicos.*

***Segundo**, expandir el uso de tecnologías digitales para potenciar metodologías de aprendizaje que aseguren una educación y capacitación de alta calidad, promoviendo especialmente el eaprendizaje (e-learning) como herramienta masiva de formación de recursos humanos en TIC.*

Para lograr tales objetivos se han elaborado una serie de iniciativas tendientes al logro de las mismas, tales como:

- a.- Alfabetización Digital para medio millón de chilenos y chilenas.
- b.- Despegue de la certificación en habilidades TIC.
- c.- Promoción de escuelas conectadas y equipadas.
- d.- Integración de TIC en las prácticas curriculares.
- e.- Impulsar la formación técnico-profesional en TIC.
- f.- Promover contenidos de calidad mundial.
- g.- Dominio de inglés básico e instrumental para todas las escuelas.

A modo de ejemplo, cabe destacar que el Estado de Chile ha hecho esfuerzos significativos en la materia a través de la red de infocentros creados a lo largo de todo el país.

A este respecto cabe señalar lo siguiente: *“El Ministerio de Economía, el Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, se encuentran desde el año 2001, desarrollando un programa de implementación y fortalecimiento de Infocentros a lo largo de todo el país, destinado a facilitar el acceso de la micro y pequeña empresa, MIPE, a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.*

Estos INFOCENTROS, recintos con equipamiento informático y con conexión a Internet, ponen a disposición de los empresarios oportunidades de capacitarse en el uso del computador e Internet; acceder a las redes informáticas de fomento productivo, SITIOEMPRESA, REDSERCOTEC, ZONA EMPRESA; realizar trámites en línea; disponer de nuevas oportunidades para realizar negocios; recibir capacitación empresarial; asistencia técnica rápida, atención de consultas, orientación y derivación a instituciones de fomento, entre otros servicios de apoyo al sector de la pequeña empresa.

El Programa de Infocentros ha constituido un avance significativo respecto de las experiencias que han venido desarrollándose en nuestro país en esta materia, por cuánto pone énfasis en la sustentabilidad de los proyectos, la que se asegura mediante el aporte financiero de las instituciones que operan los Infocentros, y a las cuales el programa apoya. Representa un modelo piloto que incorpora en su diseño, el aprendizaje y los principales factores críticos recogidos de la experiencia nacional e internacional.

Los **objetivos de estos Infocentros** son diversos, especialmente enfocados a capacitar y acercar a los empresarios en el uso de equipos informáticos con conexión a Internet, de manera de facilitar el encuentro con numerosas herramientas de fomento productivo y apoyo en diversos sitios web que el Gobierno ha destinado para ello, tales como Sitioempresa.cl, RedSercotec y ZonaEmpresas.cl.

Por otro lado, el acceso a estas fuentes virtuales también permite crear las instancias para que estos empresarios realicen trámites en línea y consultas, encontrar nuevas oportunidades de negocios, recibir capacitación y asistencia técnica, entre otras herramientas de apoyo.

El Primer Concurso Nacional para la Implementación de Infocentros para la Micro y Pequeña Empresa, fue el primer paso para dar inicio a este Programa en septiembre de 2001, ya que se dirigió a todas las organizaciones, públicas o privadas, vinculadas o interesadas en fomentar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, que presenten proyectos de Infocentros locales y/o regionales. 44 proyectos fueron seleccionados en dicha oportunidad, los que se tradujeron en la implementación de 58 Infocentros para la micro y pequeña empresa, que se encuentran actualmente en operación a lo largo de todo el país. En ese año, se capacitaron a cerca de 15 mil empresarios.

La segunda versión del Concurso se desarrolló en 2003, oportunidad en la que también se dio espacio al fortalecimiento de los Infocentros ya existentes.

Producto de los concursos de Infocentros realizados y la incorporación de otras iniciativas complementarias, se tiene a la fecha un total de 115 Infocentros en operación a lo largo de todo el país.

Formación de alianzas.- Otro objetivo del Programa es generar las instancias para la formación de alianzas y redes locales, como las Redes regionales de Infocentros y las Mesas redondas regionales TIC's.

En esta línea, también se busca fortalecer organizaciones locales, como la Asociación de Mujeres Empresarias, Empremujer, y que ya cuenta con un infocentro especializado.

*El **Primer Encuentro Nacional de Infocentros**, fue una oportunidad para potenciar a los operadores de estos Infocentros, y en este sentido, el Programa pretende que ellos logren una cada vez mayor especialización. Para ello, ya cuenta con numerosos diplomados especialmente dirigidos a esta materia, como el Diplomado en Nuevas Tecnologías, de la UNIACC; el Diplomado Gestión de Negocios, de la USACH; y el Diplomado Gestión de Negocios en Infocentros, de la Universidad Del Mar.*

Lo que queda por hacer.- Con múltiples desafíos cuenta el Programa, pues si bien busca potenciar las tareas ya mencionadas, también pretende concretar otras labores como desarrollar un Menú de Servicios Común para la Red, desarrollar el portal de la Red de Infocentros (Extranet), y sistematizar y transferir "Buenas Prácticas".

En el campo de la Alfabetización Digital, se desarrollará un Programa especial dirigido a los Micro y Pequeños Empresarios, mediante la generación de un software.

Por último también se busca integrar los portales productivos, con un Portal Red de Fomento; crear un Sistema Único de Registro MIPES; masificar el uso de instrumentos de capacitación; fomentar el aprendizaje a través de plataformas e-learning; y propiciar el desarrollo de contenidos e información local.

CAPITULO VIII

EL PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD

El principio de subsidiariedad implica que *“la sociedad toda, o el Estado como organismo jurídico de ella, no debe ejercer facultades que excedan lo que el individuo o los grupos sociales menores puedan hacer por si mismos”*.¹

Como es sabido, el principio de subsidiariedad se enmarca dentro de lo que la doctrina denomina orden público económico, esto es, un conjunto de normas jurídicas que tienen por objeto regular el desarrollo de la actividad económica en el país.

Este conjunto de normas jurídicas establecen la libre iniciativa para el desarrollo de cualquier actividad económica; la no discriminación arbitraria en el trato que el Estado y sus organismos deben dar a las personas en materia económica; la libre apropiabilidad de los bienes para el desarrollo de la actividad económica; el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales e incorporales; entre otras.

Se ha señalado que el principio de subsidiariedad no se agota con el respeto de la autonomía de las sociedades intermedias sino que exige también que el Estado no incursione en campos susceptibles de ser desarrollados por los particulares en forma eficaz y conveniente.

¹ (Vásquez Vialard, Antonio. Tomo I, pág. 416.)

De esta manera, el principio de subsidiariedad indica que el Estado solo puede desarrollar aquellas actividades o funciones que los particulares no puedan o no quieran efectuar por sí solos.

Lo anterior no quiere decir que el Estado no deba intervenir en el desarrollo de la actividad económica del país, por cuanto se ha reservado al mismo, como garante del bien común, facultades que incluyen la regulación, el control y el estímulo de dicha actividad.

Por otro lado, también se reserva al Estado, de manera subsidiaria, desarrollar aquellas actividades que efectivamente podrían ser realizadas por los particulares, pero que no se desarrollan pese al apoyo otorgado por el Estado, y que son necesarias para el país o pertenecen al campo del bien común.

De acuerdo a lo señalado precedentemente, es que se puede afirmar que el desarrollo por parte del Estado de actividades tendientes a incentivar el crecimiento económico de la nación, a fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación y a ayudar a la contratación laboral mediante el estímulo de una determinada forma de trabajar, como lo es el teletrabajo, lejos de ser un atentado al principio de subsidiariedad constituye, a todas luces, un imperativo estatal, tendiente a posibilitar un crecimiento acorde a los estándares internacionales de accesibilidad a las nuevas tecnologías disponibles en el mercado, con lo que se incentiva la competitividad tanto desde el punto de vista empresarial como desde el punto de vista del trabajador, toda vez que, efectivamente, se requerirá de personas dotadas de determinadas destrezas intelectuales capacitadas en el entendimiento de nuevas formas de comunicación social.

En el capítulo siguiente analizaremos los conceptos de “brecha digital” y de “alfabetización digital” y sus relaciones con la capacitación laboral, enmarcándolas dentro de la labor que el Estado debe realizar con el objeto de alcanzar un crecimiento económico mayor y sostenido en el tiempo, teniendo como horizonte llegar a niveles de uso de herramientas tecnológicas acordes con un país que pretende salir de su subdesarrollo permanente.

CAPITULO IX

BRECHA DIGITAL, ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y CAPACITACION LABORAL

A.- Brecha Digital.-

La brecha digital dice relación con la desigualdad que existe al interior de la sociedad, con las diferencias económicas, sociales y culturales que impiden el acceso a la educación y a las nuevas tecnologías de la comunicación y que, por ende, redundan en la escasa expectativa de acceder a nuevas posibilidades de trabajo.

Dicho en de otra manera, la brecha digital sólo permite que determinadas personas dotadas con una instrucción adecuada en la comprensión, uso y manejo de las nuevas herramientas tecnológicas puedan acceder a los beneficios que trae aparejada una sociedad de la información.

En consecuencia, el concepto de “brecha digital” alude a la distancia que existe o es posible advertir entre aquellas personas que están alfabetizados digitalmente y que por diversas razones han podido comprender y utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación y aquellas personas que no están alfabetizados ni pueden hacerlo, por otro sin fin de razones.

A.1.- Ambito Internacional.-

Desde este punto de vista, nos ha parecido interesante comenzar el análisis de estos temas exponiendo y analizando los documentos internacionales que existen sobre la materia.

Al respecto cabe señalar que en el plano internacional se contemplan una serie de instrumentos declarativos de intenciones y de cooperación internacional. Es así como en la Resolución 56/183, de fecha 21 de diciembre del año 2001, de la Asamblea General de las Naciones Unidas se aprobó la celebración de la **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)**, la que se desarrolló en dos fases. La primera se celebró en Ginebra del 10 al 12 de diciembre del año 2003, y la segunda tuvo lugar en Túnez del 16 al 18 de noviembre del año 2005.

El objetivo de la primera fase era redactar y propiciar una clara declaración de voluntad política, y tomar medidas concretas para preparar los fundamentos de la Sociedad de la Información para todos, que tenga en cuenta los distintos intereses en juego.

De esta primera fase surgieron, entre otros, dos documentos, a saber, la "Declaración de Principios de Ginebra" y "El Plan de Acción de Ginebra", que se aprobaron el 12 de Diciembre del año 2003.

Por su parte, la segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información se clausuró el día 18 de Noviembre del año 2005. La Cumbre fue convocada en Túnez con el fin de abordar el problema que constituye la "brecha digital" y encauzar el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para impulsar el desarrollo económico y social. El

objetivo de la segunda fase fue poner en marcha el Plan de Acción de Ginebra y hallar soluciones y alcanzar acuerdos en los campos de gobierno de Internet, mecanismos de financiación y el seguimiento y la aplicación de los documentos de Ginebra y Túnez.

En ella se acordaron dos documentos finales, a saber, el "Compromiso de Túnez" y el "Programa de Acciones de Túnez para la Sociedad de la Información".

Ahora bien, en la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información realizada en Ginebra se puede destacar lo siguiente:

En primer lugar, en lo referente a la visión común de la Sociedad de la Información, se señala que:

“1 ... declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.”

“...4 **Reafirmamos**, como fundamento esencial de la Sociedad de la Información, y según se estipula en el Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que todo individuo tiene derecho a la

libertad de opinión y de expresión, que este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir información y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. La comunicación es un proceso social fundamental, una necesidad humana básica y el fundamento de toda organización social. Constituye el eje central de la Sociedad de la Información. Todas las personas, en todas partes, deben tener la oportunidad de participar, y nadie debería quedar excluido de los beneficios que ofrece la Sociedad de la Información.

5 Reafirmamos *nuestro compromiso con lo dispuesto en el Artículo 29 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, a saber, que toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad, y que, en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática. Estos derechos y libertades no podrán en ningún caso ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas. De esta manera, fomentaremos una Sociedad de la Información en la que se respete la dignidad humana.”*

“...8 Reconocemos *que la educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos. Es más, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tienen inmensas repercusiones en prácticamente todos los aspectos de nuestras vidas. El rápido progreso de estas*

tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. La capacidad de las TIC para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, posibilitan, por primera vez en la historia, el uso del potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo.”

*“...10 **Somos plenamente conscientes** de que las ventajas de la revolución de la tecnología de la información están en la actualidad desigualmente distribuidas entre los países desarrollados y en desarrollo, así como dentro de las sociedades. Estamos plenamente comprometidos a convertir la brecha digital en una oportunidad digital para todos, especialmente aquellos que corren peligro de quedar rezagados y aún más marginados.*

*11 **Estamos empeñados** en materializar nuestra visión común de la Sociedad de la Información, para nosotros y las generaciones futuras. Reconocemos que los jóvenes constituyen la fuerza de trabajo del futuro, son los principales creadores de las TIC y también los primeros que las adoptan. En consecuencia, deben fomentarse sus capacidades como estudiantes, desarrolladores, contribuyentes, empresarios y encargados de la adopción toma de decisiones. Debemos centrarnos especialmente en los jóvenes que no han tenido aún la posibilidad de aprovechar plenamente las oportunidades que brindan las TIC. También estamos comprometidos a garantizar que, en el desarrollo de las aplicaciones y la explotación de los servicios de las TIC, se respeten los derechos de los niños y se vele por su protección y su bienestar.”*

*“...14 **Estamos resueltos** a potenciar a los pobres, especialmente los que viven en zonas distantes, rurales y urbanas marginadas, para acceder a*

la información y utilizar las TIC como instrumento de apoyo a sus esfuerzos para salir de la pobreza.”

*“...17 **Reconocemos** que la construcción de una Sociedad de la Información integradora requiere nuevas modalidades de solidaridad, asociación y cooperación entre los gobiernos y demás partes interesadas, es decir, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales. Reconociendo que el ambicioso objetivo de la presente Declaración -colmar la brecha digital y garantizar un desarrollo armonioso, justo y equitativo para todos- exigirá un compromiso sólido de todas las partes interesadas, hacemos un llamamiento a la solidaridad digital, en los planos nacional e internacional.”*

En esta Declaración de Principios se señala que es función de los gobiernos y de todas las partes interesadas promover el uso de las TIC para el desarrollo, y que para ello es necesario una adecuada infraestructura de la información y comunicaciones, que tienda a una conectividad con acceso universal, obicuo, equitativo y asequible; con una infraestructura de red y aplicaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones que estén bien desarrolladas, adaptadas a las condiciones regionales, nacionales y locales; se alude a la obligación de desarrollar y aplicar políticas que creen un clima favorable para la estabilidad, previsibilidad y competencia leal a todos los niveles; se pone énfasis en el acceso a la información y al conocimiento; a la creación de capacidad; al fomento de la confianza y de la seguridad; a la creación de un entorno propicio, tanto a nivel nacional como internacional.

Desde el punto de vista del trabajo, se ha señalado que se reconoce que las TIC están modificando progresivamente nuestras prácticas de trabajo,

por lo que es indispensable crear un entorno de trabajo seguro y sano que sea adecuado para la utilización de las TIC, conforme con las normas internacionales pertinentes.

Finalmente, se señala que una sociedad de la información debe estar basada en la solidaridad en el intercambio de conocimientos y que para ello se asume el compromiso de colaborar, evaluar e implementar el Plan de Acción acordado, por cuanto se expresa que: *“...Si tomamos las medidas necesarias, pronto todos los individuos podrán juntos construir una nueva Sociedad de la Información basada en el intercambio de conocimientos y asentada en la solidaridad mundial y un mejor entendimiento mutuo entre los pueblos y las naciones. Confiamos en que estas medidas abran la vía hacia el futuro desarrollo de una verdadera sociedad del conocimiento.”*

Como ya se señaló anteriormente, el Plan de Acción de Ginebra, haciendo suyo los principios anteriores, ha establecido, respecto al trabajo, que es obligación de los gobiernos y de las demás partes interesadas:

“a) Alentar la definición de prácticas óptimas para los cibertrabajadores y los ciberempleadores basadas, a nivel nacional, en los principios de justicia e igualdad de género y en el respeto de todas las normas internacionales pertinentes.

b) Promover nuevas formas de organizar el trabajo y los negocios con miras a aumentar la productividad, el crecimiento y el bienestar mediante inversiones en TIC y en recursos humanos.

c) Promover el teletrabajo para permitir que los ciudadanos, especialmente los de los países en desarrollo, los PMA y las economías

pequeñas, vivan en sus sociedades y trabajen en cualquier lugar, así como para aumentar las oportunidades de empleo de las mujeres y las personas discapacitadas. Al definir las políticas de teletrabajo, hay que prestar especial atención a las estrategias que promuevan la creación de empleos y el mantenimiento de la mano de obra calificada.

d) Promover programas de iniciación temprana de las niñas jóvenes en la esfera de la ciencia y la tecnología, para acrecentar el número de mujeres en carreras relacionadas con las TIC.”

Por su parte, en la segunda fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información se señaló que se reafirman los compromisos contraídos en Ginebra, “...*haciendo hincapié en los mecanismos financieros destinados a colmar la brecha digital, en la gobernanza de Internet y cuestiones afines, así como en el seguimiento y la implementación de las decisiones de Ginebra y Túnez, indicadas en la Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información...*”

*“...Reconocemos que el acceso a la información y el intercambio y la creación de conocimientos contribuyen de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural, lo que ayuda a todos los países a alcanzar las metas y los objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, especialmente los de la Declaración del Milenio. Este proceso se puede mejorar eliminando las barreras que impiden el acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la información. Subrayamos la importancia de eliminar estas barreras con el fin de colmar la **brecha digital**, especialmente las que impiden alcanzar el pleno desarrollo económico, social y cultural de los países y el bienestar de su gente, en particular, en los países en desarrollo.”*

“Insistimos en que la adopción de las TIC por las empresas desempeña un papel fundamental en el crecimiento económico. El mayor crecimiento y productividad que generan inversiones bien realizadas en las TIC puede conducir a un aumento del comercio y a empleos más numerosos y mejores. Por este motivo, las políticas de desarrollo empresarial y las relativas al mercado del trabajo desempeñan un papel fundamental en la adopción de las TIC. Invitamos a los gobiernos y al sector privado a mejorar la capacidad de las pequeñas, medianas y microempresas (PMYME), ya que ofrecen el mayor número de puestos de trabajo en la mayoría de las economías. En colaboración con todas las partes interesadas, crearemos un marco político, jurídico y reglamentario que propicie la actividad empresarial, en particular para las pequeñas, medianas y microempresas.”

Por su parte, en la Agenda de Túnez se señala que se reconoce que: *“...la reducción de la pobreza, el fomento de la creación de capacidades nacionales y la promoción del desarrollo tecnológico nacional son elementos fundamentales para reducir la brecha digital de manera sostenible en los países en desarrollo...”*; por lo cual se pone énfasis en el financiamiento de la estructura tecnológica que sea necesaria para alcanzar tales objetivos, tanto por parte de los gobiernos como de los privados y demás organizaciones civiles, mediante la creación de fondos de inversión, por lo cual se reafirma la decisión acordada en la Cumbre de Ginebra respecto de la creación de un Fondo de Solidaridad Digital para tal efecto.

A.2.- Ambito Nacional.-

Ahora bien, en el plano nacional el tema, ciertamente, no es ajeno. En este sentido se ha señalado que *“La construcción de la sociedad de la información confronta tres grandes desafíos que requieren ser abordados con extremo cuidado.*

El primero se refiere a la pobreza y la desigual distribución del ingreso que esta en el origen de la brecha digital y que dificulta el acceso a millones de personas.

Existen dos vías para enfrentar este desafío. Primero, la construcción de redes escolares conectadas a Internet, como la red ENLACES en Chile que abarca 5 mil establecimientos y más de 3 millones de estudiantes. Al mismo tiempo, el desarrollo de una red nacional de infocentros o telecentros comunitarios. En Chile ya tenemos una red que abarca 1.300 infocentros en todo el país. Esta ha sido la experiencia común en muchos países del mundo y debemos encontrar las formas de compartir experiencias y mejores prácticas.

Pero la segunda forma es realizar las adecuaciones que permiten reducir los costos de acceso al hardware, el software y la conexión a Internet. Por cierto que el progreso técnico y la disponibilidad de alternativas baratas de software ayuda, pero se requieren adecuaciones regulatorias que permitan la expansión de la infraestructura nacional de banda ancha. En este sentido, estimular la convergencia tecnológica y la competencia constituye una de las claves fundamentales. En eso estamos actualmente en Chile, donde la banda ancha ya constituye el 40% del total de conexiones en el país.

El segundo desafío, es el lograr un adecuado balance entre protección de los derechos de propiedad intelectual para incentivar creadores e innovadores, con la necesidad de asegurar el más amplio acceso al patrimonio cultural común de la humanidad. Tal como en DOHA los países concordaron en un equilibrio entre propiedad industrial y acceso a medicamentos, tenemos que lograr un balance similar en materia de conocimiento. Nosotros estamos fortaleciendo la protección de la propiedad intelectual, pero también protegemos derechos de usuarios y consumidores, incrementando también el esfuerzo del gobierno en promover vía Internet el acceso a nuestro patrimonio cultural y educacional. Lo hacemos porque la humanidad sólo puede progresar sobre la base del conocimiento disponible para todos.

El tercer desafío se refiere a lograr un equilibrio entre seguridad y derechos ciudadanos. Señor Presidente, nosotros recogemos la preocupación de Naciones Unidas sobre la necesidad incrementar la seguridad para asegurar el comercio, en un ambiente de paz y sana convivencia. Sin embargo, consideramos que esto debe necesariamente equilibrarse con el aseguramiento de los derechos fundamentales de las personas.”¹

Pues bien, como lo señaláramos en la introducción de este trabajo, en Chile se ha desarrollado lo que se conoce como Agenda Digital. Esta es el resultado de un trabajo iniciado en abril del año 2003 con la constitución del **Grupo de Acción Digital**, presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito

¹ (Intervención del Subsecretario de Economía y Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información, Alvaro Díaz, en la Cumbre Mundial de Tic's que se realizó en Ginebra, Suiza.)

empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado. El resultado de este esfuerzo es un amplio acuerdo público-privado sobre una estrategia-país, mirando a la celebración del **Bicentenario en 2010**, y un **Plan de Acción** para el período 2004- 2006, que contempla 34 iniciativas. Su objetivo es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y de sus pueblos originarios. La Agenda Digital incorpora plenamente los principios establecidos por la **Primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información**, realizada en Ginebra entre el 10 y el 12 de diciembre de 2003 y define una posición pro-activa de Chile con vistas a la segunda fase de la misma, a realizarse en Túnez en noviembre de 2005. ¹

Los principales objetivos que se han propuesto dicen relación con lo que significa lograr un país digitalmente desarrollado en el marco de una Sociedad de la Información.

Esto significa, en primer lugar, contar con una sólida y segura infraestructura en banda ancha. En segundo lugar, contar con una población activa alfabetizada digitalmente y una fuerza de trabajo calificada con estándares de excelencia mundial en el uso de las TIC. En tercer lugar, contar con un Estado en línea al servicio del ciudadano. En cuarto lugar, contar con un comercio electrónico altamente desarrollado. En quinto lugar, fomentar una masa crítica de empresas TIC capaces de competir internacionalmente. Y, finalmente, desarrollar un marco jurídico moderno que facilite el desarrollo de la sociedad de la información.

¹ <http://www.agendadigital.cl/aws00/servlet/aawsconver?2,,115014>

A.- Masificación en el Acceso.

Desde este punto de vista, se han estructurado tres iniciativas para el logro de tal objetivo. En primer lugar, consolidar las medidas que facilitarán el acceso individual y comunitario a la banda ancha para toda la población. En segundo lugar, promover el desarrollo de infocentros como centro de servicios. Y, en tercer lugar, llegar a novecientos mil hogares y ciento cincuenta mil empresas conectadas a Internet para el año 2006.

B.- Educación y capacitación.

En busca del logro de tal objetivo se ha planteado alcanzar una alfabetización digital para medio millón de personas; el despegue de la certificación de habilidades en TIC; la promoción de escuelas equipadas y conectadas; la integración de las TIC en las prácticas curriculares; el impulso en la formación de técnicos profesionales en TIC; promover un contenido de calidad mundial; y lograr un dominio del inglés básico e instrumental para todas las escuelas.

C.- Estado en línea.

A fin de obtener este objetivo, se han desarrollado una serie de iniciativas relacionadas, en primer lugar, con contar con una plataforma de servicios electrónicos para trámites; en segundo lugar, contar con una red digital de banda ancha para el sector público; en tercer lugar, obtener una plataforma electrónica para Chile Solidario y las políticas sociales; en cuarto lugar, obtener el desarrollo digital de gobiernos regionales y municipios; en quinto lugar, aumentar la métrica y la eficiencia del gasto público en tecnologías de

la información; y en sexto lugar, mejorar la seguridad de las estructuras de la información esenciales para el sector público.

D.- Desarrollo digital de las empresas.

Con el objeto de alcanzar este objetivo se ha dispuesto de las siguientes iniciativas. En primer lugar, lograr una masificación en el uso de la factura electrónica; en segundo lugar, consolidar y expandir el uso de Chilecompra; en tercer lugar, simplificar y poner en línea los trámites empresariales; en cuarto lugar, obtener la boleta electrónica e inicio de actividades en línea; en quinto lugar, impulsar el desarrollo de medios de pago para el comercio electrónico e impulso y consolidación del Portal de Pagos del Estado; en sexto lugar, crear ventanillas electrónicas y marketplace de comercio exterior; y en séptimo lugar, profundizar la adecuación de los Instrumentos de Fomento.

E.- Despegue de la Industria TIC.

En este sentido las iniciativas acordadas dicen relación con la identificación de oportunidades y la focalización de esfuerzos para el desarrollo de la industria TIC; aseguramiento de la calidad a través de la certificación de empresas; intensificar el Programa de Atracción de Inversiones Extranjeras de Alta Tecnología; fortalecer la promoción de la investigación y desarrollo de las TIC; facilitar el proceso de exportación de la Industria TIC; y contar con un financiamiento para crear y emprender.

F.- Marco Jurídico.

Desde este punto de vista, se han elaborado las siguientes iniciativas, a saber, la eliminación de obstáculos y fomento del uso de documentos y firma electrónica; otorgar a la factura electrónica la calidad de título ejecutivo; garantizar los derechos del consumidor en el comercio electrónico, y actualizar la legislación para la protección de la propiedad intelectual e industrial.

Este conjunto de iniciativas constituyen los objetivos proyectados por el Grupo de Acción Digital para el periodo comprendido entre los años 2004-2006, cuya evaluación se encuentra aun pendiente, y cuyo fin último es lograr un Chile desarrollado digitalmente para el Bicentenario.

B.- Alfabetización Digital.-

Como ya se señaló anteriormente, el concepto de “brecha digital” alude a la distancia que existe entre aquellas personas que están alfabetizadas digitalmente y que por muchas razones han podido comprender y utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación y aquellas personas que no están alfabetizadas ni pueden hacerlo, por otro conjunto de razones.

Lo cierto es que la sociedad de la información es un hecho que nos plantea nuevos desafíos en el plano de justicia social. Para ello es necesario comprender el concepto de alfabetización digital y su función de acercamiento al mundo de los nuevos conceptos y modos de pensar de aquellos que carecen de las herramientas intelectuales o materiales para tal fin.

Desde el punto de vista de la pedagogía, se ha señalado que lo importante es determinar qué competencias son necesarias para que los ciudadanos sean autónomos, digitalmente hablando. Y esto se consigue con procesos de formación graduales y con diversas iniciativas en paralelo que respondan a diferentes perfiles, ámbitos y agentes implicados (ancianos, adultos, escolares, zonas en riesgo social,...).

Se ha dicho que alfabetizar es instruir en los conceptos y procedimientos más básicos de la tecnología, es decir, en el caso que nos ocupa, aprender a leer y escribir con un nuevo lenguaje: el propio de los medios tecnológicos y audiovisuales. En definitiva, saber leer la tecnología y los medios audiovisuales (acrónimos, palabras reservadas, lectura de la imagen,...); saber escribir y comunicarse con ella con la finalidad última de llegar a ser libres y autónomos y, sobretodo, conocer los retos y oportunidades, así como las amenazas y límites que consecuentemente nos aporta su uso.

De esta forma, básicamente existen dos alternativas: o bien se puede alfabetizar con modelos altamente instructivos y diseñados de forma muy programada; o bien mediante acciones formativas de estilo más comunicacional y participativo, que parten de los intereses de los participantes.

Ambos modelos son perfectamente compatibles y muy aptos para llegar a entender el lenguaje de la tecnología y sus propias reglas de juego. En cualquier caso, para alfabetizar digitalmente es muy importante tener en cuenta el tipo de participantes y el contexto.¹

¹<http://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/NoticiasMostrar.asp?NoticialD=516&SeccioID=791>

En nuestro país se han desarrollado diversas campañas con el objeto de obtener una alfabetización digital para un gran número de personas. En tal sentido, se implementó la Campaña Nacional de Alfabetización Digital, que se desarrolló en el período 2003-2005, la que tuvo como objetivo capacitar a medio millón de chilenos mayores de 15 años que se encontraban fuera del sistema escolar para que obtuvieran formación práctica en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Los objetivos perseguidos por dicha campaña era la de preparar a la ciudadanía para vivir en una sociedad globalizada y aprovechar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías digitales. La iniciativa estaba dirigida a sectores de la población que no han tenido acceso a la computación e Internet, especialmente trabajadores, microempresarios y madres.

La alfabetización digital consistía en un curso de 18 horas al término del cual los participantes se encontrarían en condiciones de buscar información relevante en Internet, comunicarse por correo electrónico, producir y registrar información apoyándose en procesador de texto y planilla de cálculo, y realizar transacciones electrónicas.

Cabe agregar que la Campaña Nacional de Alfabetización Digital fue una iniciativa del gobierno coordinada por la subsecretaría de Economía, que integra el trabajo de diversos actores públicos y privados con el objetivo de masificar el aprendizaje y uso de las Tecnologías de la Información en Chile, especialmente entre las personas con mayor riesgo de exclusión digital, como trabajadores y microempresarios.

Comprometió a instituciones públicas (SENCE, ENLACES, DIBAM, SERCOTEC, ChileCalifica, FOSIS, INJUV, INP) y privadas (empresas, fundaciones, etc.)

Como parte de la Agenda Pro Crecimiento, la campaña permitió a las empresas orientar recursos de la franquicia tributaria de SENCE a la alfabetización digital de sus trabajadores de menor calificación. También pudo acceder a ella la población cesante, a través de sistemas de becas de capacitación gestionadas por los programas sociales del SENCE.¹

C.- Capacitación Laboral.-

Teniendo en consideración los instrumentos internacionales señalados precedentemente, se ha instruido a los Estados partes en comprometerse a; *“la creación de capacidades TIC para todos y la confianza en la utilización de las TIC por todos -incluidos los jóvenes, las personas mayores, las mujeres, los pueblos indígenas, las personas discapacitadas y las comunidades distantes y rurales- mediante la mejora y la aplicación de sistemas y programas de educación y capacitación que incorporen un aprendizaje a distancia a lo largo de toda la vida; la promoción de la formación y la educación eficaces, en particular en los ámbitos de la ciencia y la tecnología en materia de las TIC, que motive y promueva la plena participación de las niñas y las mujeres en el proceso de toma de decisiones de la creación de la Sociedad de la Información;“*

¹ (Fuente: <http://www.sence.cl/conectate/interior/edato.htm>).

Pues bien, desde el punto de vista de la capacitación, en el plano nacional se encuentra la Ley N° 19.518 de fecha 14 de Octubre del año 1997, que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo, complementado con su Reglamento General, el Decreto Supremo N° 98 del año 1997, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El inciso 1 del artículo 1 de la citada ley señala que *“El sistema de capacitación y empleo que establece esta ley tiene por objeto promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y las empresas, así como la calidad de los procesos y productos”*.

C.1.- Concepto de Capacitación.-

El artículo 10 del citado cuerpo legal, alude al concepto de capacitación, prescribiendo al respecto que:

“Se entenderá por capacitación el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía.”

C.2.- Actividades de Capacitación.-

Regla general.- A su turno, el artículo 7º del Reglamento General de la ley N° 19.518, define el **tipo de actividades** que podrán formar parte de la capacitación, expresando que:

“La capacitación comprenderá actividades de instrucción extraescolar, que permitan a los trabajadores desarrollar competencias laborales acordes con una actividad, ocupación u oficio y que se caractericen por tener objetivos de aprendizaje evaluables, en función de contenidos relacionados y técnicas metodológicas pertinentes en relación a la población objetivo.

“Asimismo, las empresas podrán también con cargo a la franquicia tributaria contemplada en el Estatuto, efectuar actividades de capacitación de sus trabajadores tendientes a facilitar la movilidad laboral de éstos a otras actividades productivas, dentro de las mismas o en otras distintas.”

“La capacitación regulada por el Estatuto podrá incluir materias de formación y de orientación laboral, que aun cuando no tengan relación con competencias o habilidades laborales propiamente tales, sean complementarias o necesarias para el cumplimiento de los objetivos propuestos para la respectiva acción de capacitación o las que se programaren a futuro.”

No es Actividad de Capacitación.- Ahora bien, se prescribe que la formación conducente al otorgamiento de un título o un grado académico es de competencia de la educación formal, regulada por la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, la que no puede ser objeto de financiamiento

a través de la franquicia tributaria establecida en el Estatuto (inciso 2 del artículo 1 de la Ley N° 19.518).

Sin embargo “...podrán ser objeto del financiamiento establecido en el artículo 36° de la presente ley, los módulos de formación en competencias laborales acreditables para la formación de técnicos de nivel superior, conducentes a título técnico que sean impartidos por los Centros de Formación Técnica autorizados por el Ministerio de Educación, así como también, aquellas actividades destinadas a realizar cursos de los niveles básicos y medios, para trabajadores, en la forma y condiciones que se establezcan en el reglamento (inciso 3 del artículo 1 de la Ley N° 19.518).

Además, “También podrá ser objeto de este financiamiento, la actualización de conocimientos básicos para trabajadores que, habiendo terminado la educación formal básica o media, hayan perdido la capacidad de lecto escritura y aritmética.”

Finalmente, “...se considerarán también capacitación, las actividades destinadas a desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los dirigentes sindicales, cuando éstas sean acordadas en el marco de una negociación colectiva o en otro momento, y que tengan por finalidad habilitarlos para cumplir adecuadamente con su rol sindical.” (inciso 2 del artículo 10 de la Ley N° 19.518)

C.3.- Competencia Laboral.-

SENCE ha definido como competencia laboral:

a) Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo. Un estándar (norma) de competencia laboral describe lo que el trabajador debe ser capaz de hacer, la forma en que puede juzgarse si lo que hace está bien logrado y el contexto laboral en el que se espera que lo haga.

b) Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber – hacer.

C.4.- Beneficiarios del Sistema.-

De acuerdo con el artículo 5 la ley en referencia, son beneficiarios del sistema los trabajadores que se encuentren en actividad, los cesantes y los desempleados que buscan trabajo por primera vez.

Por su parte, el artículo 2 del Reglamento prescribe que serán beneficiarios del Sistema Nacional de Capacitación, en lo que respecta a la franquicia tributaria consagrada en el Estatuto, los trabajadores dependientes, personas naturales y socios de sociedades de personas que trabajen en empresas de su propiedad y aquellas sujetas al contrato de capacitación, y en lo concerniente al Fondo Nacional de Capacitación, de preferencia, las personas de escasos recursos, ya sea que se encuentren en actividad, cesantes, buscando trabajo por primera vez o que se desempeñen como trabajadores independientes.

C.5.- Organismos Técnicos de Capacitación.-

Cabe tener en consideración que las acciones de capacitación, conforme lo señala el artículo 12 de la mencionada ley, se pueden realizar por las empresas directamente o a través de los organismos técnicos de capacitación.

Los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) son personas jurídicas que tienen como único objeto social la prestación de servicios de capacitación.

El mencionado artículo 12 de la Ley N° 19.518, señala que “las acciones de capacitación se realizarán directamente por la empresas o a través de los organismos técnicos de capacitación. Podrán ser organismos técnicos de capacitación las personas jurídicas cuyo único objeto social sea la capacitación y las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación, las municipalidades, registrados para estos efectos en el Servicio Nacional en conformidad a los artículos 19 y 21 de la Presente Ley, los que podrán prestar servicios de capacitación sin estar sujetos a la limitación señalada precedentemente.

No obstante lo anterior, las actividades correspondientes a nivelación de estudios de la Enseñanza General Básica y Media, serán realizadas por entidades reconocidas por el Ministerio de Educación”.

Por su parte, corresponde al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) llevar un Registro Nacional de Organismos Técnicos de Capacitación, el que será público y tendrá los siguientes objetivos:

1.- Registrar los organismos habilitados para ejecutar las acciones de capacitación contemplados en la ley,

2.- Informar acerca de los organismos técnicos de capacitación según sus características y el desempeño que exhiban al interior del sistema.

Ahora bien, los Organismos Técnicos de Capacitación podrán ejecutar, indistintamente, las siguientes acciones de capacitación:

a.- Acciones de capacitación para empresas, que den derecho a los beneficios tributarios que contempla la ley.

b.- Acciones de capacitación cuyo financiamiento provenga del Fondo Nacional de Capacitación.

c.- Acciones de capacitación cuyo financiamiento provenga de los presupuestos de los organismos públicos para la capacitación de sus funcionarios.

De acuerdo al artículo 21 de la ley N° 19.518, es necesario, para solicitar la inscripción en el Registro, que los organismos técnicos de capacitación cumplan con los siguientes requisitos:

1° Contar con personalidad jurídica, la que deberá tener como único objeto social la prestación de servicios de capacitación.

2º Acreditar que disponen de la certificación bajo la Norma NCh 2728, establecida como Norma Oficial de la República por la Resolución Exenta N° 155, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial el 19 de mayo de 2003, o aquella que la reemplace.

3º Disponer en forma permanente de una oficina administrativa en la región en la cual se solicita su inscripción en el registro, acreditada según lo establece el reglamento.

4º Acompañar los antecedentes y documentos que se requieran para los efectos de proporcionar la información pública a que se refiere el artículo 19.

C.6.- Financiamiento del Sistema de Capacitación.-

El financiamiento del sistema de capacitación se efectúa, principalmente, a través de la franquicia tributaria y del fondo nacional de capacitación.

A.- Franquicia Tributaria.

Es el principal instrumento legal para promover el desarrollo de programas de capacitación en las empresas.

El artículo 36 de la mencionada ley establece que los contribuyentes que en dicho artículo se menciona podrán descontar del monto a pagar del impuesto a la renta, los gastos efectuados en programas de capacitación que se hayan realizado dentro del territorio nacional, en las cantidades que

sean autorizadas conforme a la presente ley, las que en todo caso no podrán exceder en el año de una suma máxima equivalente al uno por ciento de las remuneraciones imponibles pagadas al personal en el mismo lapso.

Las Empresas con una planilla anual de remuneraciones mayor a 35 UTM e inferior a 45 UTM y que registren cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrán deducir hasta 7 UTM en el año.

Las Empresas con una planilla anual de remuneraciones igual o superior a 45 UTM y registren cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrán deducir hasta 9 UTM en el año, en el caso que su uno por ciento sea inferior a este valor.

Esta Franquicia no es compatible con el Subsidio a la Microempresa y a Trabajadores Independientes del FONCAP.

Las empresas pueden ejecutar acciones de capacitación en forma interna o externa, contratando los servicios de los Organismos Técnicos Ejecutores de Capacitación (OTEC) o a través de los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC).¹

B.- Fondo Nacional de Capacitación (Foncap).

El Fondo Nacional de Capacitación corresponde a Cursos de Capacitación totalmente gratuitos, financiados por el gobierno que otorgan oportunidad de perfeccionamiento para poder mantener y desarrollar mejor un determinado trabajo.

¹ (FUENTE: <http://www.sence.cl/franquicia.htm>)

Este fondo es administrado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el que podrá financiar acciones, programas, y asistencia técnica en el campo de la formación y capacitación de los recursos humanos, en conformidad a las prioridades y programas que se hayan fijado para el año, y los recursos que anualmente fije la ley de presupuestos.

C.7.- E-LEARNING.-

A.- Concepto.- El SENCE entiende por e-learning la capacitación a distancia que mediante el uso de plataformas tecnológicas posibilita la flexibilización de los tiempos del proceso de enseñanza – aprendizaje – a los distintos requerimientos y disponibilidades de cada persona y que además genera ambientes de aprendizaje colaborativos, potenciando el proceso de gestión basado en competencias.¹

Tras consultar variadas fuentes referentes al tema, se concluye que “el e-learning es una modalidad de enseñanza, aprendizaje o capacitación a distancia que utiliza las redes informáticas e instrumentos electrónicos como medios, superando las barreras de espacio, tiempo y distancia de la capacitación presencial e interactividad de la capacitación a distancia convencional”.

Esta forma de enseñanza-aprendizaje puede ser llevada a cabo de dos maneras:

¹ (fuente: <http://empresas.sence.cl/documentos/elearning/Elearninglosdesafiosquevienen.pdf>
- anexado el 13 de diciembre de 2006.)

E-learning asincrónico: Proceso de aprendizaje en que la persona avanza a su ritmo y en los tiempos que estime adecuados para cubrir los contenidos que integren el respectivo curso.

E-learning Sincrónico: Proceso de aprendizaje en que la persona en un momento determinado se conecta a distancia, pero en tiempo real, con el profesor y los demás participantes a través de Internet, por lo cual el proceso de enseñanza y aprendizaje queda diferido solamente en el espacio.

Ciertamente, el e-learning posee una amplia gama de beneficios que hacen de esta modalidad una excelente alternativa a la hora de capacitar, dentro de estas podemos destacar: flexibilidad, mayor cobertura, reducción de costos, just in time, mayor control, aceleración de procesos, aprendizaje más eficaz, gestión de Información, etc. Sin duda sus ventajas son casi innumerables, sin embargo también se debe recalcar que hay aspectos en los que el e-learning no podrá nunca ser mejor que la capacitación tradicional (dificultad de autoaprendizaje, limitación del tiempo del alumno, manejo de tecnología, contenidos limitados, aislamiento, acceso, etc.), razón por la cual expertos en el tema concuerdan, sin dudarlo, que no habrá un reemplazo de la forma tradicional, sino más bien una complementación de ésta, con elementos de ambas formas, apuntando así a una capacitación del tipo mixta.

B.- Características.- Las siguientes, son algunas de las características que se han podido destacar de esta forma de enseñar a distancia:

1.- En primer lugar, el e-learning permite capacitar a una gran cantidad de personas en lugares diversos y dispersos, en poco tiempo, lo cual redundará en economías de escala y ahorro de costos.

2.- Esta forma de capacitar redundante en un aprendizaje más eficaz, por cuanto existe un gran volumen de material siempre disponible.

3.- Mediante esta forma de capacitar es posible obtener un acceso a la información en forma instantánea.

4.- Es posible la obtención de una planificación de planes individuales y permanentes, ya que el sistema obliga a generar mallas de competencias para que se desarrollen los cursos.

5.- El e-learning supone una combinación y complementariedad con otras metodologías, y no una sustitución, es decir, es una mejora para desarrollar una mejor práctica del proceso de aprendizaje -enseñanza efectiva, ya que se produce una potenciación.

6.- Utiliza los recursos que entregan las NTIC para revolucionar la forma de aprender, ya que ahora se puede aprender más rápido y mejor, también se puede saber cómo, qué y cuándo lo aprenden. Dado que los sistemas registran todo lo que uno hace dentro del ambiente.

7.- Es posible acomodar la capacitación a momentos más adecuados, de acuerdo a las características propias de cada persona.

8.- El e-learning se basa en que los métodos tradicionales ya no son suficientes para cumplir con el objetivo de proporcionar competencias y habilidades.

9.- A través de esta forma de capacitar se provoca que las personas se capaciten en forma más rápida, mejorando el capital humano de trabajo, lo que permite que las empresas generen ingresos antes, al acortar los períodos de entrenamiento, y potencia otros procesos al usarlos como complementos de capacitación tradicional.

CAPITULO X

EL TELETRABAJO EN EL MARCO DE LA AGENDA DIGITAL

Se ha señalado anteriormente que el conjunto de iniciativas planteadas en el marco de la Agenda Digital tiene como objetivo fundamental situar a nuestro país entre aquellas sociedades que se encuentran “**digitalmente desarrolladas**”, alcanzando los niveles mínimos de desarrollo de los países integrantes de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico.

Cabe señalar que la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**, es una organización de cooperación internacional, compuesta por treinta Estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. Fue fundada en el año 1961 y su sede central se encuentra en la ciudad de París, Francia. El OCDE se ha constituido como uno de los foros mundiales más influyentes, en el que se analizan y se establecen orientaciones sobre temas de relevancia internacional como economía, educación y medioambiente. Sus principales objetivos son:

a.- Promover el empleo, el crecimiento económico y la mejora de los niveles de vida en los países miembros, y asimismo mantener su estabilidad.

b.- Ayudar a la expansión económica en el proceso de desarrollo tanto de los países miembros como en los ajenos a la Organización.

c.- Ampliar el comercio mundial multilateral, sin criterios discriminatorios, de acuerdo con los compromisos internacionales.

Desde de este punto de vista, en la Agenda Digital se establecieron seis metas que deben ser alcanzadas para el periodo 2004-2006, a saber; obtener una infraestructura de información nacional en banda ancha sólida y segura; lograr una población activa alfabetizada digitalmente y un capital humano con estándares de excelencia mundial en el uso de las TIC; constituir un Estado en línea al servicio del ciudadano en todas las instituciones del Estado; obtener empresas conectadas con usos avanzados; contar con una masa crítica de empresas TIC capaz de competir internacionalmente y, finalmente, confeccionar un marco jurídico-legislativo que facilite el desarrollo de la sociedad de la información.

Para tales efectos, se señala expresamente que “Para alcanzar los seis objetivos descritos, el Plan de Acción para el período 2004-2006 se desarrollará en torno a seis grandes pilares: acceso, educación, gobierno electrónico, empresas, industria TIC y desarrollo del marco jurídico normativo. Estos seis pilares se fortalecen con una activa cooperación internacional para ampliar el potencial y facilitar las acciones de cada uno”.

De estos seis pilares emanan un conjunto de treinta y cuatro iniciativas, de las que siete fueron señaladas como prioritarias en el marco de la Agenda, a saber,

a.- Consolidar la red nacional de Infocentros y cibercafés, para que millones de chilenas y chilenos accedan a Internet por esta vía.

b.- Lograr que 900 mil hogares tengan conexión a Internet.

c.- Lograr que al menos un millón de personas realice cursos de formación en tecnologías digitales.

d.- Masificar los trámites electrónicos y extender el uso de las TIC en las comunas y en todos los poderes del Estado.

e.- Promover la conectividad y los usos avanzados de Internet para 150 mil empresas.

f.- Promover el surgimiento de una masa crítica de empresas en tecnologías de información y comunicación, y

g.- Concretar nuevos avances en la legislación para la sociedad de la información y la economía digital.

Los objetivos señalados y las iniciativas planteadas se encuentran encaminadas, como se ha señalado anteriormente, a la disminución de la brecha digital en los diversos ámbitos en los que se manifiesta una sociedad de la información, y en particular estos objetivos e iniciativas están orientadas a la creación de capital humano en el uso y aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación e información.

Dado que la creación de capital humano en el uso de estas tecnologías incide directamente en el crecimiento y en el desarrollo de un país, es comprensible, entonces, la decisión de aplicar recursos económicos por parte del Estado en lograr ampliar a un mayor número de la población la posibilidad de acceso a las herramientas tecnológicas y en particular al uso de Internet.

Desde el punto de vista de las empresas, la Agenda Digital establece un plan de acción tendiente a incrementar la productividad de las mismas y la competitividad del país.

En tal sentido, el objetivo para el Bicentenario es lograr que *“la totalidad de las empresas grandes y medianas y la mayoría de las pequeñas hayan incorporado dentro de sus prácticas los usos avanzados de las tecnologías digitales e Internet. Esto es, todas las empresas grandes y medianas deberán tener acceso a una banda ancha de por lo menos 2Mbps, al tiempo que todas las pequeñas y la mitad de las microempresas deberán tener acceso a Internet. También tendrá que haberse consolidado una masa crítica de encadenamientos productivos –principalmente exportadores – intensivos en comercio electrónico y uso avanzado de TIC. Igualmente, todas las empresas deberán llevar contabilidad electrónica y estar en línea con el sector público, realizando la casi totalidad de sus transacciones vía Internet...”*.

“El sector público ha estado contribuyendo a la difusión de las tecnologías digitales en las empresas y la mayor parte de la Agenda Digital profundiza esta orientación. En efecto, el esfuerzo en la política y regulación en telecomunicaciones se orienta a la masificación del acceso a Internet en banda ancha. Por su parte, la reducción de aranceles de importación para bienes intensivos en tecnologías digitales y la eliminación de la tributación excesiva vía Acuerdos de Doble Tributación, constituyen acciones que se orientan a reducir costos y facilitar exportaciones de bienes y servicios. También cabe destacar que el SII ha establecido para efectos tributarios una depreciación acelerada de dos años para equipos computacionales. Adicionalmente, la expansión y aumento de la eficiencia del aporte público a

la formación de recursos humanos en tecnologías digitales, dotará a las empresas de una fuerza de trabajo de creciente calidad. Asimismo, la expansión del Gobierno Electrónico generará importantes ahorros para las empresas y también facilitará la intensificación del comercio electrónico. No menos importante es el desarrollo de un marco jurídico normativo que facilitará y dará seguridad al comercio y a las transacciones electrónicas.”

Por lo señalado precedentemente, es dable sostener que las iniciativas gubernamentales y privadas tendientes a lograr una masificación en el uso de las herramientas tecnológicas tendrá necesariamente el efecto de obtener una masa de trabajadores capacitados para desarrollar sus labores vía uso de las TICs. Todo ello, no cabe duda, fomentará el desarrollo de la esta nueva forma de trabajar de la que trata esta tesis, que es el teletrabajo.

Lo anterior se ve reforzado con las iniciativas relacionadas con la educación y capacitación a las que hemos hecho referencia en los puntos anteriores.

Se ha señalado que “el 75% de la fuerza de trabajo en el año 2014, estará compuesta por quienes hoy están trabajando o buscando empleo. En una década de acelerado cambio técnico, la inversión en educación y capacitación de las actuales generaciones de trabajadores constituye un imperativo de extraordinaria importancia.”

Por tales consideraciones se señala que *“la educación permanente utilizando medios digitales constituye unos de los principales esfuerzos que el país debe emprender en los próximos años. Para el año 2010 hay dos grandes objetivos en esta línea:*

***Primero**, universalizar el aprendizaje digital básico en la mayoría de la población chilena y, al mismo tiempo, consolidar niveles estructurados de aprendizaje avanzado –de calidad mundial– para estudiantes de educación media y superior, así como para profesionales y técnicos.*

***Segundo**, expandir el uso de tecnologías digitales para potenciar metodologías de aprendizaje que aseguren una educación y capacitación de alta calidad, promoviendo especialmente el eaprendizaje (e-learning) como herramienta masiva de formación de recursos humanos en TIC.”*

No cabe duda, en consecuencia, que las miradas están puestas en la creación de capital humano, en la medida que este capital se encuentre capacitado en la comprensión, uso y desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación como herramientas imprescindibles para lograr una mayor productibilidad al interior de las empresas y lograr, de esta manera, el crecimiento económico del país.

CAPITULO XI

INSERCIÓN LABORAL DE LA MUJER A TRAVÉS DEL TELETRABAJO

A.- Generalidades.-

Desde el punto de vista de los instrumentos internacionales analizados con anterioridad, se ha expresado en la Declaración de Principios de Ginebra que *“el desarrollo de las TIC brinda ingentes oportunidades a las mujeres, las cuales deben ser parte integrante y participantes clave de la Sociedad de la Información. Nos comprometemos a garantizar que la Sociedad de la Información fomente la potenciación de las mujeres y su plena participación, en pie de igualdad, en todas las esferas de la sociedad y en todos los procesos de adopción de decisiones. A dicho efecto, debemos integrar una perspectiva de igualdad de género y utilizar las TIC como un instrumento para conseguir este objetivo...”*

*“...**Reconocemos** la existencia en la sociedad de una brecha entre los géneros que forma parte de la brecha digital, y **reafirmamos nuestro compromiso** con la promoción de la mujer y con una perspectiva de igualdad de género, a fin de que podamos superar esta brecha. **Reconocemos además** que la plena participación de las mujeres en la Sociedad de la Información es necesaria para garantizar la integración y el respeto de los derechos humanos dentro de la misma. **Animamos** a todas las partes interesadas a respaldar la participación de la mujer en los procesos de adopción de decisiones y a contribuir a la conformación de*

todas las esferas de la Sociedad de la Información a nivel internacional, regional y nacional...”

Desde esta perspectiva, se hace necesario propender a una integración de la mujer bajo estándares de igualdad de derechos y de oportunidades, tratando de eliminar toda forma de discriminación en contra de la mujer.

En el ámbito público nacional se puede señalar que en Chile, en el mes de agosto del año 2000, el Presidente de la República crea el Consejo de Ministros para la Igualdad de Oportunidades, cuya función principal es supervisar y dar cumplimiento al Plan de Igualdad de Oportunidades, de modo de incorporar políticas específicas con contenidos de género en ministerios, servicios y empresas del Estado. El 8 de marzo de 2002, por decisión del Consejo, por primera vez todos los ministerios acuerdan establecer Compromisos de Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres.

Antes de la creación del Consejo de Ministros, las regiones ya contaban con una instancia política de seguimiento y toma de decisiones en materia de género: el Consejo Regional de Igualdad de Oportunidades. Esta instancia es dirigida por el Intendente e integrada por los Secretarios/as Regionales Ministeriales. Su función radica en definir compromisos regionales para la igualdad de oportunidades, los que pasan a ser materia de coordinación y seguimiento por parte de una Mesa técnica de Seguimiento del Plan Regional de Igualdad de Oportunidades, PRIO, en la que participan los responsables de los servicios y reparticiones públicas vinculados a la ejecución del Plan. En algunas regiones, esta mesa es reemplazada por una gestión bilateral con cada uno de los sectores.

Por su parte, el Plan de Igualdad de Oportunidades trata cuatro tópicos que se perfilan como ejes sustantivos de la agenda de igualdad de oportunidades. Ellos son:

a.- El campo legislativo.

b.- La instalación y difusión de los derechos de las mujeres.

c.- La violencia intrafamiliar, y

d.- La autonomía económica de las mujeres, que refiere a los temas de capacitación, empleo, ingresos y pobreza.

Desde este último punto de vista, desde el año 2003, el Consejo de Ministros para la Igualdad de Oportunidades establece el eje Mujer y Trabajo, como un aspecto fundamental a desarrollar por el Gobierno en el contexto de la igualdad de oportunidades. De esta manera, se formó un equipo transversal ministerial en el tema Mujer y Trabajo para facilitar el acceso de las mujeres al mercado de trabajo y potenciar nuevas acciones para el logro de este fin desde los ministerios.

Esta área se organiza en torno a dos lineamientos estratégicos: por un lado, aumentar la tasa de participación de las mujeres en el mercado de trabajo particularmente en el caso de las mujeres más pobres. Por otro, articular las medidas tendientes a mejorar las oportunidades de empleo e ingreso con medidas de conciliación entre la vida laboral y la vida familiar, para lo cual se diseñan medidas en el área legislativa (Ley de post natal masculino) a la vez que se innova en los sistemas de cuidado infantil por la

vía de crear un sistema de cuidado infantil alternativo que haga posible el acceso de las mujeres al trabajo.

Se privilegian acciones que tienden a la incorporación de las mujeres pobres y a mejorar las condiciones laborales, en los sectores de pesca industrial, comercio, microempresas y trabajo agrícola de temporada.

Las estrategias han sido fundamentalmente: la producción de conocimientos con enfoque de género en el campo laboral; coordinación intersectorial entre organismos públicos y con el sector privado; capacitación de microempresarias; promoción del ejercicio de derechos laborales, promoción de la asociatividad productiva y sindical; habilitación laboral; iniciativas productivas y de microemprendimiento; condiciones de trabajo; programas de cuidado infantil y mesas rurales en todas las regiones del país.

En el área de cuidado infantil se ha diseñado un mecanismo complementario a la línea de jardines institucionalizados que administran JUNJI e Integra, capacitando mujeres para cuidar niños y niñas entre 3 meses y 4 años 11 meses.¹

Es importante resaltar la importancia que tiene la igualdad de oportunidades para el desarrollo de un país, por cuanto incluso fue recogida por las Metas del Milenio. En efecto, alcanzar la igualdad entre hombres y mujeres, es el tercero dentro de los ocho objetivos de desarrollo del milenio,

¹ (Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2000-2010, Evaluación Primera Fase 2000-2005, pág. 8)

reconociéndose así que la igualdad de género es un componente central en la estrategia de reducción de la pobreza y desarrollo económico.

B.- Teletrabajo y Mujer.-

Pues bien, se ha señalado que el aumento de la participación femenina en el trabajo remunerado ha sido detectado por todas las encuestas disponibles. Según la serie de estadísticas del empleo del INE, la tasa de participación de las mujeres ha aumentado en 8.5 puntos entre los años 1986 y 2004, aumento que feminiza la fuerza de trabajo desde 29,6 mujeres por cada 100 trabajadores de ambos sexos en el año 1986 hasta 35,6 en el año 2004.¹

Este estudio ha señalado que “...con relación a las ocupaciones, las mujeres se ubican en aquellas que no se han visto especialmente afectadas por nuevas formas de trabajo, como es el caso de empleados de oficina y profesionales. Los hombres, por el contrario, se concentran en ocupaciones manuales que incorporan con mayor frecuencia nuevas formas de trabajo.

Las nuevas formas de trabajo incorporan relativamente más a mujeres y hombres jóvenes, en mayor proporción a las primeras. Las mujeres ocupadas tienen mayor nivel educacional que los hombres en todas las formas de trabajo. En las relaciones de trabajo asalariado normal, ellas están más presentes en las ocupaciones que tienen mayor nivel educacional. En cambio en la relación de cuenta propia en cadena productiva se localizan en

¹ (Incorporación y segregación de las mujeres en nuevas formas de trabajo, SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS, Noviembre 2005).

las ocupaciones manuales de menor nivel. Los asalariados/as en relaciones flexibles se encuentran relativamente más en las empresas de pequeño tamaño, entre las cuales se ha investigado la producción en relación de cadena productiva. Es posible encontrar unidades productivas pequeñas afectadas por los dos fenómenos simultáneamente.

La mayor proporción de relaciones asalariadas flexibles se encuentra en la Agricultura (poco importante en volumen) y en la Construcción y en la rama de Servicios financieros se encuentra la mayor proporción de nuevas formas de trabajo...”

Otros estudios realizados sobre integración de la mujer al trabajo indican que en Chile la participación laboral de las mujeres corresponde a un 38% (en la zona urbana es de un 41%, en la zona rural es de un 22,2%) y que, además, ganan en promedio un 30% menos que los hombres.

En el mundo empresarial la brecha se alarga, ya que sólo un 30% de los empresarios son mujeres. A esto se agrega que el 98% de las empresarias son, en realidad, "microempresarias".

Se ha señalado que la participación de empresarias mujeres en programas de asociación de fomento, es muy escasa, por cuanto sólo un 11% del total de los empresarios participantes son mujeres. La participación de empresarias en programas de asistencia técnica también es de sólo un 11%, aunque en programas de desarrollo de proveedores la participación sube a un 20%. Pero en lo que se refiere a programas Innova Chile, de asistencia tecnológica, la participación femenina baja a un 9%.¹

¹ (Información publicada en www.sernam.cl).

La realidad señalada precedentemente y que ha sido expresada en números, se manifiesta también desde el punto de vista del teletrabajo, por cuanto esta realidad ha sido constatada en diversa investigaciones realizadas sobre la materia.

En efecto, en el plano nacional se ha constatado que la actividad laboral denominada Teletrabajo es realizada preferentemente por trabajadores del sexo masculino.

En tal sentido se ha observado que: “otra de las características generales observadas respecto de esta forma de trabajo es que ésta no tendería a ser realizada principalmente por mujeres, como habría sido el caso del trabajo a domicilio tradicional, sino que tanto por hombres como por mujeres. De hecho, la conformación del total de casos estudiados, cuya selección fue de carácter aleatorio y producto de la realidad emergente, arrojó un total de 4 casos de mujeres y 11 de hombres teletrabajadores. Por último, para la mayoría de estos trabajadores, el teletrabajo constituye su actividad principal, presentándose en un único caso esta actividad como secundaria”.¹

Un interesante trabajo de investigación realizado por don Cristian Salazar Concha, Académico Instituto de Administración Facultad Ciencias Económicas y Administrativas Universidad Austral de Chile Valdivia, denominado “Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI”, ha observado lo siguiente:

“...Al observar la experiencia del teletrabajo separado por sexo, puede verse que existe un ligero aumento de hombres que sí han teletrabajado,

¹ (Cuaderno de Investigación N° 26, Tres Miradas sobre el Teletrabajo, página 40).

20% frente a un 7%, y como contraparte que esta experiencia se ha realizado en mayor cuantía en las empresas donde actualmente se desempeñan.”

Hay que tener en consideración que la encuesta practicada se realizó a personas dotadas de un elevado nivel educacional, por cuanto dicha encuesta fue aplicada a *“administrativos idóneos; los que finalmente accedieron a contestar fueron con un 64%, principalmente encargados del área financiera como, por ejemplo: gerentes generales, contadores generales, asistentes de operaciones y jefes administrativos, los cuales poseían una visión acabada como para responder de manera óptima las consultas contenidas en la encuesta, seguido por un 13% que corresponde a Gerente de RRHH.”*

“La formación académica de los cargos de directores, gerentes y encargados de RRHH muestra que en general existe una gran cantidad de personas con formación universitaria completa y un 23% de ellos tiene Postgrados (Magíster, Doctorados, etc.).”

En consecuencia, es posible sostener que la realidad existente y que se traduce en diferencias entre hombres y mujeres que dicen relación con remuneraciones, de tipos de trabajo y oportunidades laborales, se repiten en el ámbito del teletrabajo.

Si bien esta herramienta de contratación laboral puede incidir en una mayor contratación de mano de obra femenina, no es menos cierto que para que ello sea posible será necesario contar con teletrabajadoras capacitadas en el uso y manejo de las nuevas tecnologías de la comunicación e información y con un alto nivel educacional.

Para ello se hace necesario contar con herramientas de fomento no solo destinadas a incentivar a la mujer a insertarse en el ámbito laboral sino que, además, se hace necesario proceder a una capacitación de mano de obra femenina que haga posible su utilización conforme a las tecnologías existentes.

CONCLUSIONES

La presente investigación relativa a la figura contractual del teletrabajo comenzó, en primer lugar, por determinar su origen, en segundo lugar, se estableció un concepto del mismo y, en tercer lugar, se efectuó un análisis de los elementos jurídicos que lo constituyen.

Desde el punto de vista de su origen, se señaló que el teletrabajo se relaciona con ciertos fenómenos económicos y tecnológicos que se dan al interior de la empresa, a saber, el *“creciente proceso de externalización y subcontratación de servicios”* por parte de la empresa y la incipiente incorporación de *“tecnología de la información y comunicación”* (TICs) que integran el proceso productivo de la misma.

Desde el punto de vista de su concepto, el teletrabajo se definió como aquel trabajo efectuado en un lugar donde, apartado de las oficinas centrales o de los talleres de producción, el trabajador no mantiene contacto personal alguno con sus colegas, pero está en condiciones de comunicarse con ellos por medio de las nuevas tecnologías”

Desde el punto de vista de sus elementos, se señalaron como elementos que lo constituyen, en primer lugar, el espacial o topográfico; en segundo lugar, la utilización preferente de la informática y las telecomunicaciones; en tercer lugar, la habitualidad con que el trabajador lo desarrolla y lleva a cabo; y, en cuarto lugar, el elemento organizativo. Se dijo posteriormente que se ha sostenido que lo determinante será si la utilización de la tecnología ha supuesto una ruptura con el modelo tradicional de organización del trabajo.

Ahora bien, luego se intentó realizar una clasificación de esta forma de trabajar, y para tal efecto se señaló que es posible sostener que existen varios tipos de teletrabajo, teniendo en cuenta el lugar y su grado de conexión.

Desde el punto de vista espacial, en primer lugar, se dijo que es posible observar un teletrabajo efectuado desde un centro especial habilitado para el efecto (telecentro), ya sea por la propia empresa (centro de trabajo satélite), o simplemente alquilado por ella a un tercero (centro de teletrabajo comunitario); en segundo lugar, se planteó la existencia del teletrabajo móvil (mobile teleworking); en tercer lugar, se encuentra el teletrabajo que se efectúa desde el propio domicilio del trabajador (electronic home work), en su modalidad de teletrabajadores principales o completos o de teletrabajadores parciales, y, finalmente; como una de las más recientes modalidades, se encuentra el "teletrabajo internacional" (off shore), donde la empresa y el teletrabajador se encuentran en países distintos.

Desde el punto de vista de su grado de conexión, se dijo que existían dos tipos de teletrabajo, a saber, el teletrabajo desconectado (off line) y el teletrabajo conectado (on line). Tratándose de esta última modalidad, existen dos formas en que el teletrabajador se comunica con su empleador, a saber, en primer lugar, una conexión "one way line", en donde los datos solo fluyen desde el terminal del teletrabajador hacia el computador de la empresa; y, en segundo lugar, una conexión "on line", en cuyo caso la conexión es en ambos sentidos.

Posteriormente, se relacionó el teletrabajo con el trabajo a domicilio considerándose al primero como una especie dentro del género del trabajo a

domicilio y se revisaron los criterios que la OIT ha señalado como determinantes para considerar un trabajo como asalariado o no, los que necesariamente deberán ser considerados como aplicables a la figura del teletrabajo. Estos criterios son la comercialización de los productos, el control indirecto del tiempo de trabajo, el control del trabajador a domicilio: la permanencia de la relación, y finalmente, la iniciativa.

Finalmente, desde el punto de vista de la relación laboral se sostuvo que para determinar el carácter subordinado de un teletrabajador el análisis se debe centrar sobre el elemento tecnológico, esto es, en la “**dependencia**” tecnológica que supone esta forma de trabajo, para lo cual se incorporó al concepto de subordinación clásico “el modo en que se ejerce la dirección del trabajo y la forma en que los trabajadores quedan vinculados a la dirección y al control”.

Teniendo en cuenta las consideraciones señaladas, el presente trabajo de investigación ha tenido como finalidad determinar qué es lo fundamental para que esta forma de trabajo pueda ser implementada con relativo éxito al interior de la empresa, y más aun, que es lo determinante para que la figura del teletrabajo se constituya en una verdadera alternativa a la tradicional forma de trabajar.

Por otro lado, se intentó revisar cuáles son las actividades realizadas por parte del Estado y de los particulares tendientes a incentivar e implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y si existe, realmente, la intención y conciencia de su importancia en su aplicación, tanto al interior del aparato estatal como al interior de los entes particulares.

Pues bien, es posible sostener que la utilización de la figura contractual del teletrabajo y su propagación en el tiempo depende de diversas circunstancias.

En primer lugar, y sin lugar a dudas, el uso de esta figura laboral dependerá directamente del desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en la medida, como se ha sostenido, que éstas permitan aumentar la seguridad, la confianza, la eficiencia y la productividad al interior de las empresas.

En segundo lugar, la utilización del teletrabajo también dependerá de la capacitación de los trabajadores y trabajadoras en la comprensión y uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. En una sociedad de la información las herramientas tecnológicas y las nuevas formas de comunicación que trae aparejadas constituirán una ventaja para todos aquellos trabajadores dotados de la capacidad de manejarse en el lenguaje y entendimiento de estas nuevas técnicas.

Del mismo modo, aquellos trabajadores que no tengan acceso a las nuevas tecnologías quedarán desplazados de sus actuales fuentes de trabajo en la medida que la empresa donde desarrollan sus actividades se vaya adaptando a las exigentes necesidades del mercado, introduciendo en sus procesos productivos nuevas herramientas tecnológicas que le permitan competir y mantenerse en la producción de sus bienes o en la prestación de sus servicios.

Para lograr que tanto trabajadores como empleadores se adapten a las nuevas herramientas tecnológicas se hace necesario centrar los esfuerzos

en los mecanismos de capacitación que se encuentran a disposición de todos los actores del sistema.

Se han señalado con anterioridad cuáles son estos mecanismos de capacitación y la forma a través de las cuales es posible acceder a ellos. Sin embargo, es posible sostener que el gran despliegue del desarrollo del teletrabajo dependerá de la educación y habilidades o capacidades de los propios teletrabajadores. En este sentido, se ha podido apreciar que las particulares características de los teletrabajadores son esenciales para la implementación de esta forma de trabajo. Así, se ha señalado que la autorregulación, el afán de triunfo, la iniciativa y el optimismo son determinantes a la hora de evaluar con éxito a un teletrabajador.

En consecuencia, no solo se hace necesario contar con teletrabajadores “educados” en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas sino que es necesario, además, introducir al interior de las empresas determinadas técnicas laborales destinadas a desarrollar aptitudes y capacidades que permitan a los teletrabajadores adaptarse a los constantes cambios que se producen en el ámbito de una sociedad de la información sobrepasada por conocimientos cada vez más extensos y complejos.

En tercer lugar, es necesario la creación y desarrollo de un marco jurídico normativo que regule tanto la actividad laboral del teletrabajador como el uso y mal uso de la tecnología a través de la cual se ejecuta tal actividad. Un marco jurídico idóneo y claro establecerá las reglas del juego que logrará crear seguridad en la implementación de esta forma de trabajo y, a través de esta vía, incentivará la contratación de nuevos teletrabajadores que desarrollarán su actividad con la certidumbre necesaria de que sus derechos laborales no han sido conculcados por medio de nuevas formas de

organizar la empresa, permitiendo, además, que la producción de los mismos sea cada vez más eficiente.

Por otro lado, se ha constatado que el Estado y los privados, a través de sus organizaciones, se encuentran actualmente trabajando en la implementación de una Agenda Digital País, con proyecciones hacia el año 2020, que pretende situar a nuestro país dentro de las economías desarrolladas digitalmente a nivel mundial.

La actividad estatal y empresarial en colaboración, es fundamental en el avance y progreso en la incorporación de tecnologías al sistema productivo nacional.

La actividad fiscalizadora del Estado bien puede realizarse, si bien no toda pero una buena parte de ella, a través de sistemas digitalizados. La iniciación de actividades electrónica, la factura electrónica y la declaración de rentas vía Internet, son ejemplos claros de una buena política pública en materia de implementación tecnológica en el país.

Finalmente, como ejemplo de todo lo anterior, hemos querido incorporar a la presente conclusión una reciente noticia referente a la utilización de Tecnología IP, el cual señala que:

“Las empresas mundiales requieren administrar un conflicto de fuerzas para alcanzar el éxito. Por una parte, enfrentan presiones sobre la organización y cómo mantener control, al tiempo que deben cumplir con nuevas exigencias en materia de reglamentación, seguridad y contabilidad; por otro lado encaran la presión de adaptarse a ambientes dinámicos en materia de movilidad, flujo y acceso a la información.

Por ejemplo, los empleados requieren mayor libertad para trabajar desde las oficinas, hogares y hoteles, necesitando mejor acceso para estar conectados mientras están en movimiento y para acceder a bases de datos de información mientras están reunidos con clientes.

Como una respuesta a este conflicto de fuerzas, paralelamente, se observa gran cantidad de tecnologías independientes. Para que las empresas puedan enfrentar con éxito el desafío, estas tecnologías tendrán que funcionar como una sola en el futuro.

El surgimiento de las plataformas IP permitirá unir las redes móviles, fijas y de Internet con los sistemas de información. Sin embargo, la transformación IP es un largo y progresivo viaje que debe producir resultados medibles en todas las etapas del proceso. Por ello, las empresas deben adoptar nuevas formas de asociación con los proveedores de comunicaciones si quieren adaptar sus negocios hacia el largo plazo.

La necesidad de resolver los conflictos sobre “privacidad” es aún más apremiante. Según Orange Future Enterprise Coalition, el cumplimiento de la legislación de protección privada será un requisito empresarial básico para el año 2016.

Por otro lado, las empresas también enfrentan presiones en materia de autonomía y flexibilidad para generar la creatividad y aumentar la productividad, en un entorno flexible, donde el trabajo remoto es más frecuente, este es un problema administrativo esencial que se debe considerar puesto que la exigencia aumentará. En el Reino Unido, por

ejemplo, un 85% de los trabajadores cree que el trabajo flexible aumentará la satisfacción laboral.

En este contexto, la principal preocupación para las empresas será adecuarse a los requerimientos y necesidades de los clientes. La respuesta al cliente no solamente es crucial para la calidad del servicio, sino para la productividad y rentabilidad.

Otro punto importante es que para las organizaciones actuales, el alcance mundial también es esencial. Por ello, las empresas requieren un proveedor mundial con una red de socios que puedan brindar el máximo acceso inalámbrico.

Partiendo de la idea de que el trabajo es la labor que se realiza, no el lugar a dónde se va, el acceso ubicuo es esencial. En este sentido, Orange ha trabajado mucho para dejar una huella que satisfaga las necesidades de la mayoría de organizaciones ubicuas mundiales.

Básicamente las empresas necesitan una red sencilla, integrada y segura para producir los beneficios y los servicios convergentes que buscan, por ello, la transformación de la red al sistema IP es el primer paso para lograr este objetivo. La integración de voz y datos significa que el personal puede trabajar donde sea y atender a los clientes en cualquier lugar dónde se encuentren.

La transformación IP ofrece claros beneficios de eficacia y competitividad, aunque requiere mayor soporte. Los operadores de convergencia... tienen el compromiso de ofrecer un amplio rango de recursos que las empresas

necesitan por parte de un equipo mundial que pueda ofrecer soluciones sencillas, pero de gran valor.

Con los socios adecuados y una visión estratégica clara, se puede lograr el equilibrio perfecto entre control y libertad, entre organización y desorganización y alcanzar la eficacia, productividad y ventaja competitiva con el fin de que la transformación IP sea un logro empresarial estratégico para las empresas y los CIO.

Latinoamérica no es ajena a esta profunda transformación. Sus principales empresas y gobiernos realizan serios esfuerzos modernizando sus redes de comunicación y sistemas de información para aprovechar los beneficios de la convergencia IP.

En general se avanza con cautela, asegurando que la transformación IP debe producir mejor calidad, mejor productividad y menores costos, pero fundamentalmente entendiendo que la adopción de estas nuevas tecnologías es indispensable para mantener la competitividad y satisfacer las necesidades de ciudadanos, clientes y usuarios.

El avance en esta jornada requiere sólida planificación e inversión aumentando la disponibilidad y penetración de los accesos de banda ancha (cable, DSL, Wi-Fi, etc) para hacer posible el manejo de los crecientes volúmenes de información en texto, audio y video.

Los gobiernos están esforzándose en definir y ejecutar su “agenda digital”. Las ciudades y áreas metropolitanas identifican y desarrollan “zonas inteligentes” y las empresas se esfuerzan por estar debidamente “conectadas” en un ambiente de flexibilidad y control.

Sectores sociales como Educación y Salud deberán estar entre los más beneficiados con la convergencia y la transformación IP, y las áreas de entretenimiento y comercio están viviendo una revolución de proporciones históricas soportada y generada por el intercambio de información y transacciones interactivas en un ambiente cada vez más universal y democrático en el que la transformación IP hace posible acceder todo, desde cualquier parte a cualquier hora.”