

Santiago, uno de octubre de dos mil veinticuatro.

**VISTOS:**

**PRIMERO:** Que, comparece Kenneth Maclean Luengo, abogado, Cédula Nacional de Identidad N°13.658.499-5, en representación de ATENTO CHILE S.A., ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Isidora Goyenechea N° 3120, piso 16, comuna de Las Condes, e interpone reclamo en contra de la sanción administrativa impuesta a por Resolución de Multa N°0967/24/10, de fecha 25 de abril de 2024, notificada con fecha 26 de abril de 2024, cursada por la Inspección Provincial del Trabajo Santiago, entidad de derecho público, representada legalmente por don Guillermo Reyes Arredondo, empleado público, ambos con domicilio para estos efectos en Moneda N° 723, Santiago.

Expone que fue notificada la Resolución Multa N°0967/24/10, aplicando una multa total de 60 UTM, por supuestas infracciones a la legislación laboral. La infracción de la que se dejó constancia en el acta fue: “Rechazar sin acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y/o la existencia de condiciones de conectividad en el lugar en que se desarrollarán las labores no tiene las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, respecto del requerimiento de trabajo a distancia o teletrabajo, formulada por la trabajadora Sra. Ana María Jiménez Reyes, cédula de identidad N°17.244.301-K, que tiene a su cargo el cuidado personal de una niña/o menos de catorce años, de iniciales S.VJ., presentado con fecha 02/02/2024, con la formalidad establecida en el numeral 1 del artículo 152 quáter o ter, del Código del Trabajo.”

Se indica que se ha infringido el artículo 152 quáter o ter, en relación con el artículo 506 del Código del Trabajo. La multa en cuestión impuso a mi representada el pago de 60. La multa fue cursada por supuestamente rechazar sin acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y/o la existencia de condiciones de conectividad en el lugar en que se desarrollarán las labores no tiene las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, respecto del requerimiento de trabajo a distancia o teletrabajo, formulada por la trabajadora Sra. Ana María Jiménez Reyes.



En la resolución de multa en cuestión, el Sr. Fiscalizador dictaminó que se había infringido el artículo 152 quáter o ter, en relación con el artículo 506 del Código del Trabajo.

Los supuestos hechos constatados no son efectivos, por lo cual el fiscalizador incurrió en un manifiesto error de hecho al cursar la infracción. No siendo efectivo que haya rechazado la solicitud de trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora Sra. Ana María Jiménez Reyes.

Explica en detalle el error de hecho. Cita el artículo 152 quáter o ter y señala que el Sr. Fiscalizador indica que se ha infringido el artículo 152 quáter o ter del Código del Trabajo, al rechazar sin acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y/o la existencia de condiciones de conectividad en el lugar en que se desarrollarán las labores no tiene las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, respecto del requerimiento de trabajo a distancia o teletrabajo, formulada por la trabajadora Sra. Ana María Jiménez Reyes, cédula de identidad N° 17.244.301-K, que tiene a su cargo

el cuidado personal de una niña/o menos de catorce años.

El Sr. Fiscalizador ha cometido un error de hecho al cursar la presente multa, ya que no rechazó, en ningún caso, la solicitud efectuada por doña Ana María Jiménez Reyes, sino que, conforme autoriza la norma citada, ofreció de manera escrita una contrapropuesta a la trabajadora. A continuación se inserta un respaldo de la respuesta dada a la Sra. Jiménez:

Menciona que, la trabajadora jamás dio respuesta a la propuesta formulada.

Sostiene que, la norma y la jurisprudencia administrativa es clara en señalar que la exigencia de acreditar que la naturaleza de las funciones de la trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo. En el caso que nos convoca no se verifica este supuesto, pues la naturaleza de las funciones si permitía la modalidad de trabajo a distancia, efectuando de conformidad a lo dispuesto en el art. 152 quáter o ter del Código del Trabajo una fórmula alternativa de trabajo. Todo lo anterior da cuenta del cumplimiento íntegro a la norma supuestamente infringida.

Concluye que, el fiscalizador ha errado al establecer que se habría infringido lo establecido por el artículo 152 quáter o ter del Código del Trabajo, no existiendo infracción alguna respecto del artículo indicado, por lo que corresponde dejar sin efecto la presente multa.



En subsidio, y para el improbable caso de que no se acoja la pretensión de fondo esgrimida, solicita que la multa en cuestión sea rebajada al mínimo legal por resultar excesivamente onerosa.

Si bien niega haber incurrido en la conducta descrita en la Resolución Multa N° 0967/24/20, de fecha 24 de abril de 2024, a la luz de lo descrito, dicha sanción aparece excesivamente severa, tomando en consideración que en ningún caso Atento Chile rechazó totalmente la solicitud efectuada por la trabajadora, sino que efectuó una contrapropuesta.

Hace presente que los actos administrativos deben cumplir los principios básicos del Derecho Público y el Derecho Administrativo, que informan cada uno de sus actos, especialmente aquellos que tienen por objeto aplicar una sanción, por cuanto en ellos se contiene el razonamiento que conduce al fiscalizador a aplicarla, principios plenamente aplicables a la Inspección del Trabajo.

La Administración debe actuar conforme al principio de legalidad, el que se manifiesta a través de un mecanismo técnico preciso: la atribución de potestades.

La facultad sancionadora de la Inspección del Trabajo cae bajo la categoría de una potestad discrecional, dado que el tenor de las normas sancionadoras invocadas en la Resolución de Multa así lo disponen.

En los casos en que las infracciones constatadas no contemplen una sanción especial, como es el caso de autos, para las grandes empresas, las multas pueden ir desde 36 a 60 UTM, dependiendo de la gravedad de la infracción.

En el caso, el fiscalizador determinó aplicar una multa de 60 UTM, en ejercicio de la discrecionalidad administrativa que la ley le ha otorgado.

Sin embargo, existen límites al ejercicio de la discrecionalidad administrativa, que pueden denominarse técnicas de control de la discrecionalidad administrativa, entre las cuales se encuentran los principios generales del Derecho, unánimemente admitidos tanto por la doctrina administrativista como por la jurisprudencia.

Cita el principio de proporcionalidad se concibe como un límite material de la actuación administrativa que persigue la existencia de un equilibrio o adecuación entre los medios y los fines que se persiguen mediante la decisión administrativa, cuya finalidad definitiva es



que la Administración no adopte una decisión desproporcionada, inadecuada, excesivamente gravosa y por tanto, arbitraria.

Estamos en la modalidad en que es la propia norma habilitante del ejercicio de una facultad discrecional la que establece, en un ejemplo, que la sanción deberá ser proporcionada a la gravedad de la infracción.

A la luz de los hechos ya descritos, la imposición de una multa ascendente a 60 UTM aparece como excesivamente gravosa, y contraria al principio de proporcionalidad, atendido que la misma norma sancionadora, el artículo 506 del Código del ramo expresa que el monto de la multa dependerá de la gravedad de la infracción.

Considera que los hechos descritos y que motivaron la sanción, a pesar de no haberse cometido, de todas formas, no revisten los caracteres de gravedad suficientes como para adoptar la decisión de imponer la multa en casi su máximo legal.

Solicita se deje sin efecto la multa reclamada, o en subsidio, rebajar el monto de ésta al mínimo legal establecido, o aquel que se estime pertinente, todo ello con costas.

**SEGUNDO:** Que, en audiencia única la reclamada contesta, haciendo presente, en primer término, el artículo 23 del DFL D.F.L. N° 2 de 1967 -Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo- por el que los hechos constatados, gozan de presunción legal de veracidad, que opera para todos los efectos legales, incluso para la prueba judicial; y que en concordancia con lo establecido en el artículo 1.698 del Código Civil, será de carga de la reclamante acreditar sus afirmaciones.

Señala que se deduce reclamo conforme al artículo 503 del código del trabajo en contra de la resolución N°0967/24/10, de fecha 25 de abril de 2024.

El procedimiento se activó en fiscalización, en virtud de denuncia realizada el 11/03/2024 en relación al trabajo a distancia y teletrabajo por no ofrecer la modalidad establecida en la ley 21.645 ya que tiene una hija menor de 8 años y no cuenta con redes de apoyo. Señaló que lleva 4 años en teletrabajo sin embargo la empleadora ya no accede a lo solicitado tratándose de una función compatible 100% con el trabajo a distancia. Actualmente se encuentra en semipresencialidad, habiendo efectuado su solicitud por escrito y acompañado antecedentes exigidos.



En la fiscalización se revisa el contrato de trabajo anexos, registro de asistencia, pacto de teletrabajo y notificación de reanudación de funciones.

La trabajadora con fecha 02/02/2024 solicita teletrabajo, que a mediados de mes se le concede 2 días de teletrabajo y 3 días presenciales.

El fiscalizador señala que la empresa no justifica por qué no se da en forma completa si se trata de funciones compatibles con teletrabajo por lo que se cursa sanción.

Cita el artículo 152 quater o ter N°1, Y solicita rechazar el reclamo con costas.

**TERCERO:** Que se tuvo por frustrada la conciliación, en razón de la imposibilidad normativa que afecta a la reclamada para el efecto.

**CUARTO:** Que, se establecieron como hechos controvertidos: 1.- Efectividad de haberse incurrido en error de hecho en la multa cursada. Antecedentes y pormenores. Motivos para rebajar o dejarla sin efecto, en su caso.

**QUINTO:** Que, las partes incorporaron los siguientes medios de prueba:

-Parte Reclamante:

Documental:

1. Resolución de Multa N° 0967/24/10, de fecha 25 de abril de 2024.
2. Correo electrónico enviado desde la dirección nccIptSantiago@dt.gob.cl, asunto RV: Informa término de fiscalización N°1301/2024/1131 con multa administrativa, de fecha 26 de abril de 2024
3. Cadena de correos asunto “RE: Escrito solicitud de Teletrabajo” de las siguientes fechas: 02 de febrero de 2024 y 16 de febrero de 2024.
4. Comunicación de fecha 16 de febrero de 2024, referencia: Carta respuesta solicitud teletrabajo - Ley 21.645.
5. Comunicación de fecha 30 de abril de 2024, referencia: Carta respuesta solicitud teletrabajo – Ley 21.645.
6. Acuerdo teletrabajo suscrito por doña Ana María Jiménez Reyes con fecha 14 de mayo de 2024.
7. Tipificado de hechos infraccionales y pautas para aplicar multas administrativas.

Testimonial:

María Catalina Roco Pinto, Cédula de identidad N°14.120.707-5.



-Parte Reclamada:

Documental:

1. Resolución de Multa N° 0967/24/10, de fecha 25 de abril de 2024.
2. Correo electrónico enviado desde la dirección [nccIptSantiago@dt.gob.cl](mailto:nccIptSantiago@dt.gob.cl), asunto Informa termino de fiscalización N°1301/2024/1131 con multa administrativa.
3. Correo de fecha 2 de febrero de 2024, enviado por Ana María Jiménez Reyes a Relaciones Laborales Atento, de asunto Escrito solicitud de teletrabajo.
4. Carta de fecha 16 de febrero de 2024 enviada por Atento Chile S.A a doña Ana María Jiménez Reyes, REF: Carta respuesta solicitud teletrabajo – Ley 21-645.

**SEXTO:** Que, a la prueba documental aportada por la reclamante, que en su mayoría son las que se tuvieron en vista por la entidad administrativa para aplicar la sanción, la reclamante agregó la declaración de un testigo, doña María Catalina Roco, coordinadora de relaciones laborales, que buscó reafirmar la argumentación de la reclamante, y que además señaló que la propia fiscalizadora le dijo respecto a la carta respuesta a la actora que lo veía bien ordenado y que debía tener un título que dijera “contrapropuesta”. Cabe señalar que esta alegación siquiera se planteó en el reclamo.

**SEPTIMO:** Que, conforme a la resolución de multa aportada por ambas partes, los hechos constatados y que constituyen infracción son: “Rechazar sin acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y/o la inexistencia de condiciones de conectividad en el lugar en el que se desarrollarán las labores y/o que el lugar en el que se desarrollarán las labores no tiene las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, respecto del requerimiento de trabajo a distancia o teletrabajo, formulado por la trabajadora Sra. Ana María Jiménez Reyes, cédula de identidad n°17.244.301-k, que tiene a su cargo el cuidado personal de una niña/o menor de catorce años, de iniciales A. S. V. J., presentado con fecha 02/02/2024, con la formalidad establecida en el numeral 1 del artículo 152 quáter o ter, del código del trabajo.”

**OCTAVO:** Que, para resolver la reclamación que se revisa es preciso tener en cuenta la normativa que resguarda al trabajador en el uso del teletrabajo. Al efecto Art. 152 quáter o bis señala “El empleador deberá ofrecer a la persona trabajadora que, durante la vigencia de



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

La circunstancia de encontrarse en alguna de las situaciones señaladas precedentemente deberá acreditarse mediante certificado de nacimiento que acredite la filiación respecto de un niño o niña; o la resolución judicial de un tribunal que otorga el cuidado personal de éstos o éstas; o el certificado de inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56 de la ley N° 20.422; o el documento emitido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, conforme a la información contenida en el instrumento establecido en el artículo 5° de la ley N° 20.379, o a través del instrumento que lo reemplace, que dé cuenta de la calidad de cuidador o cuidadora, según corresponda.”

Por su parte el Art. 152 quáter O ter dispone “La obligación del empleador señalada en el artículo anterior, se regirá por las siguientes reglas:

1.- La persona trabajadora deberá presentar su requerimiento por escrito, acompañando los documentos señalados en el artículo precedente, y formulando una propuesta en la que se contenga la combinación fija de tiempos de trabajo presencial en el establecimiento, instalación o faena de la empresa, y de tiempos de trabajo fuera de ellas, pudiendo distribuir tiempos presenciales y a distancia durante la jornada diaria o semanal, los que no podrán superar los límites diarios y semanales de trabajo.

El empleador deberá dar su respuesta dentro de los quince días siguientes a dicha presentación, pudiendo ofrecer una fórmula alternativa o rechazar la propuesta, en cuyo evento deberá acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, como en el caso de labores que requieran que la persona trabajadora se encuentre presencialmente en su puesto de trabajo, o la atención presencial de público, o que por necesidades organizativas sean requeridas para la realización de los servicios de otros trabajadores, o de atención de servicios de



urgencia, guardias o similares. Igualmente, el empleador podrá negarse cuando no existan condiciones de conectividad en el lugar en el que se desarrollarán las labores, o el organismo administrador del seguro determine que dicho lugar no cumple con condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas, de conformidad a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 152 quáter M.”

**NOVENO:** Que, como se advierte del inicio del primer artículo reproducido, el ofrecimiento de teletrabajo -cumpliéndose con los requisitos y las formalidades que se establecen-, constituye una norma de carácter imperativa para el empleador, toda vez que el legislador utiliza la expresión “deberá”.

**DECIMO:** Que, la reclamante plantea como error de hecho y argumenta a su favor que la norma le permite como empleadora ofrecer a la trabajadora una fórmula alternativa, que es lo que habría hecho y que en ningún caso ha rechazado la solicitud de la trabajadora, pues la propuesta contenía una modalidad híbrida.

**UNDECIMO:** Que, debe tenerse en cuenta que la reclamante, acompaña la carta respuesta en la que únicamente se lee “REF: Carta respuesta solicitud teletrabajo - Ley 21.645. Por medio de la presente carta, venimos en responder a su solicitud que tiene por objeto acogerse a la prestación de sus labores mediante la modalidad de Teletrabajo. Lo anterior invocando lo establecido en la Ley 21.645 que regula la implementación del teletrabajo o trabajo a distancia, cuando se reúnan las condiciones señaladas en la ley.

Atendido a los antecedentes entregados, la empresa ha resuelto aceptar su solicitud tal como fue planteada, para ello se le presentará en los próximos días el anexo de contrato que estipula el acuerdo entre las partes.”

**DUODECIMO:** Que, si bien la empleadora pretende asilar el error que reclama, en la primera parte de los hechos constatados, ha de destacarse, que ante la solicitud de la trabajadora y al proponer una fórmula alternativa, lo que hace la reclamante es rechazar, en parte, la solicitud de su dependiente, pues únicamente le ofrece 2 días de teletrabajo, y 3 presenciales.

**DECIMO TERCERO:** Que, a más de lo anterior, nada dice la reclamante, en relación a la segunda parte de los hechos constatados que es precisamente, lo que se le reprocha en su negativa parcial, y es “sin acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona





trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y/o la inexistencia de condiciones de conectividad en el lugar en el que se desarrollarán las labores y/o que el lugar en el que se desarrollarán las labores no tiene las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas.”. En relación a ello, no existe alegación alguna en el reclamo, y tampoco acreditó en autos que existiese algún motivo para denegar, aunque fuese en parte, la solicitud de la trabajadora.

**DECIMO CUARTO:** Que, la norma que se dice infringida y que ha sido transcrita precedentemente, es clara al señalar, que si bien la empleadora puede ofrecer una fórmula alternativa o rechazar la propuesta, deberá acreditar que la naturaleza de las funciones de la persona trabajadora no permite la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, lo que la reclamante efectivamente no hizo, sin que sea posible una interpretación distinta, pues la norma busca resguardar el trabajador y no a la empleadora. La interpretación que la reclamante pretende, dejaría en indefensión a los trabajadores, pues permitiría un rechazo parcial del teletrabajo, sin fundamento alguno por parte del empleador.

**DECIMO QUINTO:** Que, además de lo anterior, debe tenerse en cuenta que el objetivo o finalidad perseguido por el legislador fue incorporar al Código del Trabajo el derecho de las personas trabajadoras y a la vez cuidadoras para acceder al teletrabajo. Ello con la finalidad de cumplir con las orientaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que establece la conciliación de la vida personal, familiar y laboral como “una forma de poder avanzar hacia un trabajo decente con enfoque a los derechos humanos, resguardando a las personas trabajadoras en todas las dimensiones al momento de tener que compatibilizar responsabilidades que trascienden el ámbito laboral”. Además de lo anterior, la normativa busca colaborar con los principios de parentalidad positiva, que surge a partir de la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, adoptada el año 1989 y ratificada por Chile, y que establece expresamente, en el numeral primero de su artículo 18, que: "Los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño". A su vez, el principio de corresponsabilidad

social, de acuerdo con lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en informe denominado "Tiempo de trabajo y conciliación de la vida laboral y personal en el mundo", elaborado en el año 2023, el equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de las/os trabajadoras/es se erige como un valor que orienta no solo las políticas estatales respecto del trabajo remunerado sino que también las políticas o acciones que los empleadores pueden establecer en el marco de sus facultades, para propender que tanto el número de horas como la ordenación del tiempo de trabajo aseguren horarios predecibles o flexibles que faciliten dicho equilibrio. Este principio también se desprende del Convenio N°156 de 1981 sobre los trabajadores con responsabilidades familiares de la OIT, ratificado por Chile en el año 1994. Dicho convenio señala en su artículo 4°, letra b) que, respecto de ellos y con el fin de lograr una igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras, deben adoptarse medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales y que tengan en cuenta sus necesidades en materia de condiciones de empleo y de seguridad social. Finalmente, el principio de protección a la maternidad y la paternidad.

preocupación central de la OIT desde su creación

De acuerdo con ello, en el año 1952 se adoptó el Convenio N°103 sobre la protección de la maternidad que aumentó el alcance y los niveles de protección para las mujeres en caso de maternidad y fue ratificado por Chile el año 1994, definidas como la protección el “conjunto de medidas públicas encaminadas a garantizar el derecho a trabajar de las mujeres en edad reproductiva sin amenaza de discriminación, incluido el acceso al trabajo en condiciones de seguridad económica y de igualdad de oportunidades, y unas condiciones de trabajo justas, decentes y protección social. Estas medidas comprenden la protección de la salud, el embarazo y la atención de salud materna e infantil, la licencia de maternidad, la seguridad del ingreso y protección del empleo y la no discriminación en el empleo, y medidas para la lactancia materna”, también protegido por la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación en contra de las mujeres de 1979 (CEDAW), ratificada por Chile en 1989, incluyó la noción de responsabilidades familiares, con el objeto de asegurar la igualdad de oportunidades.



**DECIMO SEXTO:** Que, de las alegaciones de las reclamante, que busca minimizar la situación, es procedente desprender, que la empleadora no logra comprender la importancia de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; lo que, a más de todo lo dicho, viene en redundar también en el bienestar de las personas cuidadas, en este caso un menor de edad, olvidando incluso el principio del interés superior del niño, todos responsabilidades de carácter social y colectiva que van más allá del vínculo laboral entre las partes.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, de lo señalado, es posible concluir que la demandada rechazó parcialmente a la solicitud de la trabajadora, sin argumentarlo de forma alguna y sin tener fundamentos para aquello. Tanto es así que con fecha 14 de mayo de 2024, esto es, con posterioridad a la notificación de la multa que se revisa, la reclamante firma con la trabajadora un acuerdo total de teletrabajo, según consta de la prueba por ella misma aportada.

**DECIMO OCTAVO:** Que, con lo razonado, dados los fines del legislador y los bienes jurídicos protegidos, a juicio de esta sentenciadora la multa se encuentra correctamente cursada, incluso en su monto -que la reclamante estima desproporcionado-, lo que no ocurre en el caso, conforme a todo lo señalado.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en la normativa ya señalaba los artículos 152 quáter o bis, 152 quáter o ter, 496 y siguientes, 503 y 506 del Código del trabajo se resuelve:

I.- Qué **se rechaza** en todas sus partes la reclamación deducida, manteniendo en consecuencia en forma íntegra la multa N°0967/24/10, de fecha 25 de abril de 2024, cursada por la Inspección Provincial del Trabajo Santiago.

II.- Que, resultando completamente vencida la reclamante se la condena en costas, regulándose las personales en \$300.000.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

RIT : I-369-2024



RUC : 24- 4-0575324-K

**Pronunciada por ANDREA LEONOR SILVA AHUMADA, Juez Titular del  
Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.**

En Santiago a uno de octubre de dos mil veinticuatro, se notificó por el estado diario la  
sentencia precedente.

