



## Base de Dictámenes

SNA, ADUANAS, teletrabajo, funciones sujetas al sistema, número mínimo de presencialidad, excepciones, atribución autoridad, determinación fundada

<b>NÚMERO DICTAMEN</b> OF13231N26 <b>NUEVO:</b> SI  <b>RECONSIDERADO:</b> NO <b>ACLARADO:</b> NO <b>APLICADO:</b> NO <b>COMPLEMENTADO:</b> NO <b>ORIGEN:</b> DIVISIÓN JURÍDICA <b>CRITERIO:</b> APLICA JURISPRUDENCIA	<b>FECHA DOCUMENTO</b> 21-01-2026 <b>REACTIVADO:</b> NO <b>RECONSIDERADO PARCIAL:</b> NO <b>ALTERADO:</b> NO <b>CONFIRMADO:</b> NO <b>CARÁCTER:</b> NNN
---	--

### DICTAMENES RELACIONADOS

Aplica dictamen E22714/2025

Acción	Dictamen	Año
Aplica	E22714N	2025

### FUENTES LEGALES

Ley 21526 art/67 inc/1 num/13 ley 21526 art/67 inc/3 ley 21526 art/45 inc/2 ley 21526 art/45 inc/4 ley 21724 art/42 num/3 ley 21526 art/64 inc/6

## MATERIA

---

Determinación de las funciones teletrabajables y del número mínimo de presencialidad, en el marco de la atribución contenida en el artículo 67 de la ley N° 21.526, constituye una cuestión cuya evaluación le corresponde al jefe superior del respectivo servicio.

## DOCUMENTO COMPLETO

---

N° OF13231 Fecha: 21-01-2026

### I. Antecedentes

Se ha dirigido a esta Contraloría General un grupo de funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas -bajo reserva de identidad- y, por separado, doña Jessica Apiolaza Vera, funcionaria de ese organismo, solicitando un pronunciamiento sobre la juridicidad de la resolución exenta N° 1.970, de 2025, de ese origen, que dispuso que no eran funciones susceptibles de realizarse a través de teletrabajo las correspondientes a la Subdirección de Fiscalización y estableció la concurrencia al puesto de trabajo tres días a la semana y la permanencia en teletrabajo los dos días restantes.

Agregan que, si bien para la definición de las funciones teletrabajables se implementó una metodología de evaluación que contó con la participación de los funcionarios, las conclusiones de dicho proceso no fueron consideradas por el servicio.

Por su parte, la Asociación Nacional de Funcionarios de Aduanas de Chile plantea la misma problemática, señalando que la decisión adoptada obedecería a ajustes de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), efectuados “sin consulta ni acuerdo con la autoridad institucional ni con las organizaciones gremiales”.

Requerido su informe, el Servicio Nacional de Aduanas (SNA) señala, en lo que interesa, que, por la naturaleza de sus funciones fiscalizadoras, “ha definido de manera transversal que las áreas y funciones que radican en la Subdirección de Fiscalización y en los Departamentos de Fiscalización de las Aduanas Regionales no son teletrabajables”, atendida su relevancia y sensibilidad.

Agrega que, con ocasión de la visación de la DIPRES, “se realizaron múltiples reuniones” con la aludida asociación gremial, intercambiando versiones previas del proyecto de resolución de teletrabajo, para culminar con la emisión de su resolución exenta N° 1.970, de 2025, “debidamente fundada, dentro de los marcos legales”.

En tanto, la DIPRES manifestó que las modificaciones realizadas a la regulación del teletrabajo del SNA tuvieron por finalidad la adecuación del contenido de la resolución respectiva a las modificaciones introducidas por el artículo 42 de la ley N° 21.724, ajustándose, asimismo, al artículo 45, inciso segundo, de la ley N° 21.126.

## II. Fundamento jurídico

Al respecto, cabe señalar que el artículo 67, inciso primero, de la ley N° 21.526, facultó, durante los años 2023 al 2026, a los jefes superiores de los servicios que indica -entre ellos, y según su numeral 13, al SNA-, para eximir del control horario de jornada de trabajo hasta el porcentaje de la dotación máxima del personal del servicio que se fije por resolución de la DIPRES, cualquiera sea su régimen laboral, quienes podrán realizar sus labores fuera de las dependencias institucionales, mediante la utilización de medios informáticos dispuestos por el servicio.

Dicho precepto remite, en su inciso tercero, al citado artículo 45, inciso segundo, de la ley N° 21.126, el cual previene que, por resolución del respectivo jefe de servicio, con visación de la DIPRES, se regularán, a lo menos, los criterios de selección del personal que voluntariamente desee sujetarse al teletrabajo; las áreas o funciones de la institución que podrán sujetarse a dicha modalidad de trabajo; los mecanismos y la periodicidad en que se asignarán las tareas, las que deberán ser acordes en cantidad y calidad a la jornada de trabajo que tuviera el funcionario; los mecanismos y periodicidad para la rendición de cuentas de las labores encomendadas; los protocolos de seguridad, y las medidas de control jerárquico que aseguren el correcto desempeño de la función pública.

Luego, ese artículo 67 dispone, en su inciso cuarto -incorporado por el referido artículo 42, N° 3, de la ley N° 21.724-, que la atribución contenida en su inciso primero no se aplicará a los funcionarios y funcionarias pertenecientes a la planta directiva, a quienes desempeñen funciones de jefatura y a quienes presten atención directa presencial a público, y que, además, la jefa o el jefe de servicio podrá establecer otras excepciones mediante resolución con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios de la institución.

En su inciso sexto, previene que los jefes superiores de servicio señalados en su inciso primero implementarán un mecanismo propositivo, informativo y consultivo con las asociaciones de funcionarios constituidas de acuerdo con la ley N° 19.296, que existan en su institución para efectos de la aplicación de ese artículo.

Por último, cabe recordar que, en el ejercicio de las atribuciones de la superioridad, le corresponde ponderar si el teletrabajo es conciliable con la naturaleza o características de la función respectiva, teniendo a la vista su deber de velar por el pleno cumplimiento de los objetivos institucionales y por la satisfacción de las necesidades públicas en forma continua y permanente (aplica dictamen N° E22714, de 2025).

## III. Análisis y conclusión

Expuesto el anterior marco jurídico, se advierte que la ley ha entregado al jefe superior de servicio la facultad de regular, entre otros aspectos, las áreas o las funciones que pueden sujetarse al sistema de teletrabajo del artículo 67 de la ley N° 21.526, pudiendo, asimismo, disponer excepciones a la aplicación de esa modalidad, con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios de la institución.

Así, la definición de si ciertas funciones, dada su entidad y trascendencia, pueden

o no quedar sujetas al sistema de teletrabajo, como de la cantidad mínima de días de la semana en la que debe existir asistencia presencial al lugar de trabajo, constituye una atribución que el ordenamiento jurídico ha otorgado a la autoridad del respectivo organismo público, respecto de lo cual debe adoptar una determinación fundada en la preceptiva aplicable a la materia.

Ahora bien, en la especie, aparece que el SNA, en cumplimiento de los citados artículos 67 de la ley N° 21.526 y 45 de la ley N° 21.126, mediante su resolución exenta N° 1.970, de 2025, dispuso la regulación del ejercicio de la facultad de eximir del control horario de la jornada laboral a su personal, definiendo, en su numeral 2, como funciones no teletrabajables las que no pueden acceder a tal modalidad, dado que se exceptuaron por ley o fueron así determinadas por el jefe de servicio o que, por su naturaleza, no son posibles de realizar telemáticamente.

Enseguida, su numeral 5 señala como criterios para determinar que las funciones sean teletrabajables, los siguientes: las que por su naturaleza puedan ser realizadas a distancia, sin afectar la continuidad del funcionamiento institucional; las que permitan establecer indicadores para la aplicación de una métrica individual y/o grupal; las que sean posibles de realizar íntegramente mediante la utilización de medios informáticos; las que no realicen atención a público; y las que no importen actividades habituales en terreno.

A continuación, su numeral 6 puntualiza que las funciones que se considerarán teletrabajables son las que se indican como tales en el anexo N° 1, que contempla como funciones no teletrabajables, en lo que interesa, las que corresponden a la Subdirección de Fiscalización, exceptuándose sólo las ejecutadas por la Unidad de Control de Gestión y Unidad de Gestión de Datos.

En el contexto reseñado, y considerando que le compete a la autoridad del SNA regular las áreas o las funciones que pueden sujetarse al sistema de teletrabajo y disponer las excepciones a tal modalidad, lo que, en la especie, efectuó de manera fundada, no se aprecia reproche que formular a su respecto, en relación con las materias reclamadas.

No obsta a lo anterior la circunstancia que, eventualmente, no se hubieren materializado las proposiciones efectuadas por las organizaciones gremiales recurrentes, como quiera que su participación -contemplada en el citado artículo 67 de la ley N° 21.526- tiene un carácter consultivo, por lo que su opinión no resulta vinculante para la aludida superioridad.

Tampoco se aprecia alguna irregularidad derivada de la intervención de la DIPRES, por cuanto no se han acompañado antecedentes que permitan sustentar lo alegado por la Asociación Nacional de Funcionarios de Aduanas de Chile.

Saluda atentamente a Ud.,

Por Orden de la Contralora General de la República

Víctor Hugo Merino Rojas

Subcontralor General

---

POR EL CUIDADO Y BUEN USO  
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

