

Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de la tecnología de la información y las comunicaciones y de los servicios financieros

Ginebra
24-26 de octubre de 2016

Puntos de consenso del Foro ¹

Beneficios y desafíos del teletrabajo en los sectores de la TIC y de los servicios financieros, y posibles repercusiones en el futuro del trabajo en estos sectores

1. El teletrabajo es una modalidad creciente de trabajo posibilitada por la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), cuyos beneficios potenciales son cada vez más reconocidos y promovidos por los gobiernos, los empleadores y los trabajadores. A los efectos de estos puntos de consenso, el teletrabajo se entiende normalmente como el trabajo regular realizado por un trabajador en el marco de una relación de trabajo, lejos de las instalaciones de trabajo generalmente reconocidas del empleador. El teletrabajo también debe entenderse en el contexto de otras tendencias en el mundo del trabajo, como la evolución de las relaciones de trabajo, el trabajo transfronterizo, el trabajo remoto posibilitado por la TIC, y el lugar de trabajo en diferentes momentos de la trayectoria profesional de un trabajador.
2. El teletrabajo puede aportar numerosos beneficios laborales y sociales. Los beneficios para los trabajadores pueden ser, entre otros, unos desplazamientos más cortos, menos gastos personales relacionados con el trabajo y una mejor conciliación de la vida laboral y familiar, incluida una mayor capacidad para equilibrar las responsabilidades profesionales y de prestación de cuidados, y más oportunidades de trabajo. Los empleadores pueden beneficiarse de una mayor productividad, menos gastos generales y el acceso a una oferta más amplia, diversa, motivada y calificada de trabajadores. En lo que respecta a los gobiernos, el teletrabajo puede ser una estrategia para afrontar los problemas medioambientales y de congestión urbana, y para promover oportunidades de empleo incluyentes para todos.
3. El teletrabajo en los sectores de la TIC y de los servicios financieros también puede plantear una serie de retos específicos para el sector y en materia de trabajo decente, también en lo que respecta a la ciberseguridad, la privacidad o la exposición a información confidencial.

¹ Estos puntos de consenso fueron adoptados por el Foro de diálogo mundial el 26 de octubre de 2016. Con arreglo a los procedimientos establecidos, se someterán al Consejo de Administración de la OIT en su 329.^a reunión, en marzo de 2017, para su consideración.

A falta de medidas apropiadas, los trabajadores pueden enfrentarse a problemas psicosociales relacionados con el aislamiento y con la dificultad para establecer una separación entre la vida laboral y familiar. Pueden tener menos acceso a oportunidades de formación y percibir una falta de desarrollo profesional. Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo son más difíciles de supervisar y controlar en las modalidades de teletrabajo, en particular cuando el hogar también es el lugar de trabajo. Los empleadores, a menos que se acuerde lo contrario con el trabajador, deberían asumir los costos de los equipos y programas informáticos. Asimismo, los empleadores deberían gestionar la integridad de los datos y las cuestiones de privacidad, y dotar a los supervisores de las competencias profesionales necesarias para supervisar efectivamente el teletrabajo. Los sistemas educativos deben proporcionar las competencias profesionales necesarias para un teletrabajo efectivo.

4. Los teletrabajadores tienen las mismas obligaciones y gozan de los mismos derechos fundamentales que sus homólogos que desempeñan modalidades de trabajo tradicionales en las instalaciones de trabajo de sus empleadores. Todas las leyes y normas aplicables a estas modalidades tradicionales de trabajo también se aplican a los teletrabajadores, con la salvedad de las normas que son específicas para las modalidades tradicionales de trabajo. El teletrabajo debería ser una modalidad voluntaria y reversible, y debería ofrecer a los trabajadores oportunidades regulares de reunirse en persona con sus supervisores y colegas. Dado que el teletrabajo tal vez no sea una modalidad apropiada para ciertas funciones y ciertos tipos de trabajadores, el diálogo social puede ser un mecanismo útil y eficiente a este respecto. En los casos en los que el teletrabajo es apropiado, se debería facilitar el recurso a esa modalidad de trabajo sin discriminación.

Políticas y prácticas que pueden abordar los retos relacionados con el trabajo decente y potenciar al máximo los beneficios del teletrabajo en los sectores de la TIC y de los servicios financieros

5. El teletrabajo debería atender las necesidades legítimas tanto de los trabajadores como de los empleadores, y no debería menoscabar los derechos de los trabajadores ni socavar el trabajo decente, tampoco en lo que respecta a la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, la igualdad y la no discriminación, y la seguridad del empleo. Debería ser voluntario y reversible. La protección adecuada de los trabajadores se logra a través de marcos jurídicos y normativos apropiados, del cumplimiento y la observancia de la legislación, y del diálogo social efectivo.
6. Diferentes países han afrontado los retos laborales que plantea el teletrabajo a través de la adopción de diversas medidas, incluidas normas, y del establecimiento de políticas y prácticas laborales apropiadas, dependiendo del nivel de teletrabajo y del alcance de la legislación laboral vigente. Cuando sea apropiado, las normas pueden combinarse con inversiones públicas en educación y competencias profesionales, así como en la infraestructura necesaria, incluida la TIC, como medio para promover y propiciar el crecimiento del teletrabajo. Las normas también pueden utilizarse para determinar si los accidentes o enfermedades de los teletrabajadores están relacionados con el trabajo o no, asignar derechos y atribuir responsabilidades en tales casos, y supervisar y controlar el teletrabajo transfronterizo y la integridad y privacidad de los datos.
7. Los teletrabajadores gozan efectivamente de igualdad de trato en relación con sus homólogos que desempeñan modalidades tradicionales de trabajo en términos de acceso a la seguridad social; condiciones de trabajo, formación y desarrollo profesional; seguridad y salud en el trabajo; conciliación de la vida laboral y familiar; libertad sindical y negociación colectiva, y a la hora de hacer frente a los posibles riesgos de los efectos psicosociales. Existen

ejemplos de buenas prácticas en muchos países. El diálogo social es un elemento social en la elaboración de medidas apropiadas encaminadas a asegurar el trabajo decente para los teletrabajadores.

8. Las instituciones y organismos públicos tienen una importante función que desempeñar al promover el teletrabajo y el trabajo decente en los sectores de la TIC y de los servicios financieros, y establecer la infraestructura que requiere; al fomentar programas de asistencia a las empresas y trabajadores con el fin de que adquieran la capacidad y las competencias profesionales necesarias para adoptar y expandir la utilización del teletrabajo; al supervisar las tendencias y proporcionar estadísticas sobre el teletrabajo; al promover la implantación de buenas prácticas en este ámbito, y recabar y difundir ejemplos de estas buenas prácticas, y al lograr la participación de los interlocutores sociales y comunicarse con ellos.

Recomendaciones para las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y de sus Miembros

9. A la luz de la discusión mantenida en el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y los empleadores en los sectores de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y de los servicios financieros, se recomendaron las siguientes actividades futuras.

10. Los mandantes tripartitos deberían:

- a) entablar un diálogo social efectivo con el fin de promover el trabajo decente y el empleo productivo, y de asegurar un trato equitativo para todos los trabajadores, sea cuales fueren sus modalidades de trabajo;
- b) velar por que las modalidades de trabajo, incluido el teletrabajo y otras formas emergentes de organización del trabajo derivadas de las aplicaciones de la tecnología de la información y las comunicaciones, se ajusten plenamente a los principios del trabajo decente, incluidos los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y la legislación y la práctica nacionales, y
- c) a través del diálogo social, concebir y poner en práctica medidas apropiadas para garantizar la ciberseguridad y la preservación de la confidencialidad de los datos de la empresa, protegiendo al mismo tiempo la privacidad de los trabajadores en las modalidades de teletrabajo.

11. Los empleadores deberían:

- a) proporcionar a los teletrabajadores, salvo que se acuerde lo contrario, el equipo apropiado, así como la formación que necesiten, también en lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo, para desempeñar efectivamente sus funciones;
- b) asegurar que los teletrabajadores gocen de los mismos derechos que todos los demás trabajadores de la empresa que tienen iguales cargas de trabajo, salarios, y criterios y evaluación del desempeño;
- c) establecer, por medio del diálogo social, disposiciones apropiadas en el lugar de trabajo en lo que respecta al teletrabajo, y
- d) adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la ciberseguridad de sus respectivas empresas.

12. Los gobiernos deberían:

- a) teniendo debidamente en cuenta el trabajo decente, promover el teletrabajo y asegurar que existan la infraestructura, la seguridad e integridad de la red, y el desarrollo de competencias profesionales necesarios para apoyar su crecimiento;
- b) hacer participar a los interlocutores sociales en la definición de las condiciones y criterios para el teletrabajo, y en la elaboración y revisión de cualesquiera leyes laborales, políticas y directrices pertinentes;
- c) garantizar que los sistemas de protección laboral y social sean aplicables al teletrabajo;
- d) vigilar las condiciones del teletrabajo y adoptar medidas para mejorar estas últimas en los sectores de la TIC y de los servicios financieros, asegurando la existencia de mecanismos de cumplimiento efectivo, con independencia del lugar en el que se realice el trabajo, y
- e) contemplar el establecimiento de una instancia que facilite la planificación, coordinación y ejecución de políticas relativas al teletrabajo.

13. La Oficina debería:

- a) seguir promoviendo la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, de 1998, en los sectores de la TIC y de los servicios financieros en lo que respecta al teletrabajo;
- b) promover el diálogo social en los sectores de la TIC y de los servicios financieros, y desarrollar la capacidad de los mandantes tripartitos para entablar efectivamente un diálogo social;
- c) estudiar qué mecanismos innovadores de diálogo social podrían necesitarse para el teletrabajo en los sectores de la TIC y de los servicios financieros;
- d) concertar esfuerzos con los Estados Miembros con el fin de mejorar los sistemas nacionales para recopilar y difundir regularmente datos objetivos sobre el teletrabajo, el número de trabajadores implicados, el salario, la remuneración y el género, la edad, las estructuras demográficas, las horas de trabajo, las relaciones de trabajo, las modalidades contractuales y otros datos pertinentes, sobre la base de las resoluciones adoptadas por la Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo, y
- e) llevar a cabo y difundir estudios y análisis comparativos, con miras a posibles actividades futuras, incluida una reunión tripartita, sobre este tema; supervisar, evaluar y hacer un inventario de buenas prácticas, y compartir conocimientos sobre: las tendencias y el desarrollo del teletrabajo en los sectores de la TIC y de los servicios financieros; los motores del cambio y el impacto del teletrabajo; el potencial para la creación de empleo; la diversificación de las relaciones de trabajo y las repercusiones del teletrabajo transfronterizo.