



Organización
Internacional
del Trabajo

ACT/EMP

► Informe Regional 2022

► Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina

► Oficina Regional de la OIT para
América Latina y el Caribe

► **Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina**

Argentina › Chile › Colombia › Costa Rica › Ecuador › Guatemala › Honduras › México › Perú › Uruguay

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2023
Primera edición 2023

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org se puede encontrar la organización de derechos de reproducción de cada país.

Informe Regional 2022. Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina. Lima: OIT, Oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP), 2023. 66 pp.

Teletrabajo, organizaciones empresariales, legislación laboral, políticas públicas, América Latina.

ISBN: 978-92-2-038101-4 (versión impresa)

ISBN: 978-92-2-038102-1 (versión web pdf)

Datos de catalogación de la OIT

En concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, tanto las denominaciones empleadas como la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados les corresponde exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT los sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo. Asimismo, el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, u ordenándose a ilo@turpin-distribution.com. Para más información, visite nuestro sitio web ilo.org/publns o escribanos a biblioteca_regional@ilo.org.

Advertencia

El uso del lenguaje que no discrimine, ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma. En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español *o/a* para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

► Índice

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Prólogo | 1 |
| Objetivo del informe | 3 |
| Contexto regional | 3 |
| Argentina | 7 |
| Introducción | 7 |
| Dimensión regulatoria | 7 |
| Dimensión operativa | 8 |
| Dimensión judicial | 9 |
| Principales hallazgos | 9 |
| Recomendaciones | 9 |
| Chile | 10 |
| Introducción | 10 |
| Dimensión regulatoria | 10 |
| Dimensión operativa | 11 |
| Dimensión judicial | 12 |
| Principales hallazgos | 12 |
| Recomendaciones | 12 |
| Colombia | 13 |
| Introducción | 13 |
| Dimensión regulatoria | 13 |
| Dimensión operativa | 15 |
| Dimensión judicial | 15 |
| Principales hallazgos | 16 |
| Recomendaciones | 16 |
| Costa Rica | 17 |
| Introducción | 17 |
| Dimensión regulatoria | 17 |
| Dimensión operativa | 18 |
| Dimensión judicial | 20 |
| Principales hallazgos | 20 |
| Ecuador | 21 |
| Introducción | 21 |
| Dimensión regulatoria | 21 |

| | |
|--|-----------|
| Dimensión operativa | 22 |
| Dimensión judicial | 23 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 23 |
| Guatemala | 24 |
| <hr/> | |
| Introducción | 24 |
| Dimensión regulatoria | 24 |
| Dimensión operativa | 24 |
| Dimensión judicial | 25 |
| Principales hallazgos | 25 |
| Honduras | 27 |
| <hr/> | |
| Introducción | 27 |
| Dimensión regulatoria | 27 |
| Dimensión operativa | 30 |
| Dimensión judicial | 31 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 31 |
| México | 32 |
| <hr/> | |
| Introducción | 32 |
| Dimensión regulatoria | 32 |
| Dimensión operativa | 33 |
| Dimensión judicial | 34 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 34 |
| Perú | 36 |
| <hr/> | |
| Introducción | 36 |
| Dimensión regulatoria | 36 |
| Dimensión operativa | 38 |
| Dimensión judicial | 39 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 39 |
| Uruguay | 40 |
| <hr/> | |
| Introducción | 40 |
| Dimensión regulatoria | 40 |
| Dimensión operativa | 42 |
| Dimensión judicial | 43 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 43 |
| Principales lecciones aprendidas | 44 |
| Caso práctico para un cabildeo eficaz: Costa Rica | 53 |

► Índice de párrafos

| | Párrafos |
|-----------------------------|-----------------|
| Objetivo del Informe | 1-2 |
| Contexto regional | 3-16 |
| ► Argentina | |
| Introducción | 17-19 |
| Dimensión regulatoria | 20-34 |
| Dimensión operativa | 35-37 |
| Dimensión judicial | 38 |
| Principales hallazgos | 39-41 |
| Recomendaciones | 42-44 |
| ► Chile | |
| Introducción | 45-46 |
| Dimensión regulatoria | 47-62 |
| Dimensión operativa | 63-67 |
| Dimensión judicial | 68 |
| Principales hallazgos | 69-71 |
| Recomendaciones | 72-74 |
| ► Colombia | |
| Introducción | 75-76 |
| Dimensión regulatoria | 77-91 |
| Dimensión operativa | 92-97 |
| Dimensión judicial | 98 |
| Principales hallazgos | 99-101 |
| Recomendaciones | 102 |
| ► Costa Rica | |
| Introducción | 103-108 |
| Dimensión regulatoria | 109-119 |
| Dimensión operativa | 120-126 |
| Dimensión judicial | 127-128 |
| Principales hallazgos | 129 |
| ► Ecuador | |
| Introducción | 130 |
| Dimensión regulatoria | 131-143 |

| | |
|--|----------------|
| Dimensión operativa | 144-147 |
| Dimensión judicial | 148 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 149-152 |
| ► Guatemala | |
| Introducción | 153-155 |
| Dimensión regulatoria | 156-159 |
| Dimensión operativa | 160-165 |
| Dimensión judicial | 166 |
| Principales hallazgos | 167-171 |
| ► Honduras | |
| Introducción | 172-173 |
| Dimensión regulatoria | 174-189 |
| Dimensión operativa | 190-193 |
| Dimensión judicial | 194 |
| Principales hallazgos | 195-198 |
| ► México | |
| Introducción | 199 |
| Dimensión regulatoria | 200-207 |
| Dimensión operativa | 208-214 |
| Dimensión judicial | 215-216 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 217-219 |
| ► Perú | |
| Introducción | 220 |
| Dimensión regulatoria | 221-235 |
| Dimensión operativa | 236-240 |
| Dimensión judicial | 241 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 242-244 |
| ► Uruguay | |
| Introducción | 245-247 |
| Dimensión regulatoria | 248-274 |
| Dimensión operativa | 275-278 |
| Dimensión judicial | 279 |
| Principales hallazgos y recomendaciones | 280-282 |
| Principales lecciones aprendidas | 283-328 |
| Caso práctico para un cabildeo eficaz: Costa Rica | 329-344 |

► Prólogo

En diciembre de 2019 surgió la pandemia de la COVID-19. En América Latina, apenas se escuchaba de ella en las noticias y nadie podía calcular el impacto que, en un corto plazo, tendría en la vida de las personas y de las familias, así como en los ámbitos laboral y empresarial.

La pandemia generó la necesidad de promover nuevos marcos regulatorios capaces de responder a tal coyuntura. Las empresas tuvieron que encontrar la forma de reaccionar al mandato de mantenerse en los hogares y procurar no salir. En esos momentos, las naciones y empresas exitosas fueron aquellas cuyas políticas de empleo incluían esquemas de teletrabajo; el resto tuvo que empezar por invertir en equipo y nuevas metodologías de trabajo, y hasta por reinventar la forma de comunicarse y liderar a sus colaboradores.

No existen recetas únicas ni una norma general que puedan aplicarse a todos los países o a todas las empresas; pero lo que ahora sabemos es que, cuando las funciones lo permiten, las personas suelen preferir la modalidad híbrida,¹ que cada día se vuelve más común. La realidad es que, si no se ofrecen condiciones más flexibles a los colaboradores, las empresas corren el riesgo de perder talentos valiosos, pues otras que sí las ofrecen estarán ávidas de incorporar ese talento en sus propios equipos de trabajo.

Adicionalmente, esta nueva forma de trabajar ha venido a romper fronteras. Por ejemplo, en la industria de la tecnología se trabaja totalmente en remoto, y la naturaleza del negocio no solo permite trabajar a distancia, sino también a escala global. Así, una persona en un país de América puede trabajar para una empresa ubicada físicamente en cualquier parte del planeta. Esto ha dado origen a los “nómadas digitales”: personas que usan las nuevas tecnologías para trabajar y que lo hacen de forma remota sin necesidad de que sea desde un lugar de trabajo fijo.

Hoy en día, las personas buscan incorporarse a empresas que ofrezcan la modalidad del teletrabajo, y para las empresas esta se ha convertido en una manera de atraer y retener personal calificado. Los beneficios que el teletrabajo brinda a las personas y las empresas son valiosos en términos de costos y productividad. En un mundo que ha cambiado dramáticamente en los últimos tres años, las facilidades que brinda el teletrabajo son vitales siempre que estén alineadas con las nuevas exigencias del mercado, que reta a las empresas a ser cada vez más creativas, flexibles e inclusivas, y a tomar en cuenta las preferencias de sus colaboradores.

Si bien es cierto que, por su naturaleza, no todos los trabajos pueden realizarse bajo la modalidad del teletrabajo, existen muchas tareas que no requieren la presencia del trabajador en el centro de operaciones de la empresa, ya que podrían ser ejecutadas a distancia.

Por lo expuesto, la Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT (ACT/EMP) desarrolló una línea de investigación con el objetivo final de fortalecer las capacidades de análisis y de propuesta de las organizaciones empresariales de América Latina con respecto a la manera en que se regula el teletrabajo, así como a la forma en que este puede evolucionar en el futuro conforme a las buenas prácticas.

La investigación incluyó tres estudios subregionales que abarcaron diez países de América Latina² con el fin de sistematizar sus experiencias nacionales desde la perspectiva empresarial respecto a los marcos jurídicos y la aplicación práctica de la legislación en la materia. La información fue procesada en este Informe Regional 2022 con el fin de preparar a las organizaciones empresariales al momento de abordar los debates nacionales sobre el tema.

1 El modelo de trabajo híbrido combina los aspectos del trabajo remoto (por ejemplo, desde el hogar) y el trabajo que se realiza en un establecimiento.

2 Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Perú y Uruguay.

Agradecemos a quienes trabajaron con nosotros para la elaboración de este Informe, incluidos los representantes y equipos de trabajo de las organizaciones empresariales con quienes nos entrevistamos y que nos nutrieron de información, particularmente a:

- Unión Industrial Argentina
- Confederación de la Producción y del Comercio de Chile
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia
- Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado
- Cámara de Industrias y Producción del Ecuador
- Cámara de Industrias de Guayaquil
- Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (Guatemala)
- Consejo Hondureño de la Empresa Privada
- Confederación Patronal de la República Mexicana
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos
- Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas del Perú
- Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay
- Cámara de Industrias del Uruguay

Igualmente, agradecemos al equipo de consultores internacionales que formó parte de esta investigación, entre ellos a María de las Nieves García-Manzano (México), Enán Arrieta Burgos (Colombia), Rodrigo Esteban Azócar Simonet (Chile), Freddy José Blandón Argeñal (Nicaragua) y Fabio Isaac Masís Fallas (Costa Rica), así como a Ana Periche (Perú) por su colaboración en la edición y diseño gráfico de esta publicación.

El Informe es el resultado de la colaboración de todos los miembros del equipo regional de ACT/EMP en América Latina. Agradecemos especialmente a Andrés Yurén por haber liderado esta investigación.

Deborah France-Massin

Directora

Oficina de Actividades con Empleadores (ACT/EMP)

► Objetivo del informe

1. El objetivo de este Informe Regional 2022, *Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina*, es apoyar a las organizaciones empresariales de la región en sus esfuerzos de cabildeo para mejorar el entorno de negocios. Para ello, formulamos políticas para la regulación del teletrabajo y retomamos las lecciones aprendidas sobre cómo optimizar su implementación sin perder de vista las diferentes circunstancias de cada país. Se destacan los aspectos normativos, de aplicación y de interpretación de esta modalidad de trabajo que se ha puesto a prueba con la pandemia de la COVID-19.
2. El Informe también analiza y visibiliza buenas prácticas que podrían ser replicadas en materia de legislación del teletrabajo así como sus aspectos negativos, de manera que se ofrezcan a las organizaciones empresariales orientaciones prácticas al momento de enfrentar discusiones nacionales sobre la legislación del teletrabajo en sus países.

Contexto regional

3. En América Latina, la pandemia de la COVID-19 comenzó a hacer estragos en el primer trimestre del año 2020, cuando provocó un cambio súbito en la manera en que nos relacionamos social, laboral y afectivamente. La imposibilidad de trasladarse de un lugar a otro debido a las diferentes restricciones provocó una hecatombe laboral, el cierre de empresas y la pérdida de trabajos. De acuerdo con el Panorama Laboral de la OIT de 2021, “después de la llegada de los contagios por COVID-19 el impacto sobre los mercados laborales fue devastador en esta región. Entre fines de 2019 y el segundo trimestre de 2020 se habían perdido algo más de 49 millones de empleos, con salidas masivas de la fuerza de trabajo, la quiebra de numerosas empresas en especial las Pyme y una caída sin precedentes en los ingresos”.
4. Antes del año 2020, el teletrabajo, sin ser un fenómeno nuevo en las relaciones laborales de los países de América Latina, no tenía mayor impacto. Era escasa la cantidad de trabajadores que prestaban servicios bajo esta modalidad, por lo que su regulación era muy limitada. Se trataba, más bien, de un tema que se solía incorporar cuando se hablaba del futuro del trabajo y de los desafíos de las próximas décadas.
5. No fue sino con la pandemia provocada por la COVID-19 que, con la ayuda del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, el teletrabajo se posicionó como un tema de gran relevancia para las relaciones laborales: muchas empresas se vieron forzadas a adoptarlo para poder continuar con la prestación de sus servicios dada la imposibilidad de acudir a los lugares de trabajo, ya fuera por las cuarentenas decretadas o por el alto riesgo de contagio. Las estimaciones preliminares de la OIT indican que, en la región, unos 23 millones de personas transitaron hacia el teletrabajo durante el segundo trimestre de 2020, el peor momento de la crisis.³
6. Esta situación generó que en la mayoría de los países de la región se aceleraran los procesos legislativos sobre la materia y que se gestara una nueva generación de legislaciones laborales en torno al teletrabajo en favor de la continuación de las actividades en las empresas. En medio de una situación tan compleja, la implementación del teletrabajo ayudó a que muchas personas logaran laborar desde sus hogares o bien fuera de sus fronteras, como nómadas digitales.
7. El teletrabajo o trabajo remoto creció exponencialmente en las empresas privadas formales. Si bien antes de la pandemia tenía mayor prevalencia en las grandes empresas multinacionales que

³ Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe: “Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe”. OIT, julio 2021.

en las pequeñas y medianas, la pandemia determinó que esta modalidad fuera adoptada por la gran mayoría de los sectores de la economía.

8. El sector empresarial privado ha considerado el teletrabajo como una manera de aumentar la productividad y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, en el entendido de que forma parte de un mercado laboral que debe adecuarse a un entorno que cambia constantemente.
9. El teletrabajo es una modalidad cada vez más frecuente que se ve facilitada por las tecnologías de la información y la comunicación, que permiten llevar a cabo tareas, asignaciones y proyectos desde el lugar y el horario que mejor convenga al empleado y a la empresa.
10. La experiencia reciente ha demostrado que era un mito que con el teletrabajo se trabaja menos. Por el contrario, esta modalidad ha derivado en mayores responsabilidades y compromisos de índole social e individual y, al mismo tiempo, permite la realización personal. Asimismo, el teletrabajo supone un cambio de paradigmas, pues se pasa a trabajar por objetivos; y es también una forma de inclusión e integración laboral y profesional de los diversos grupos poblacionales, especialmente de aquellos en condiciones de vulnerabilidad social (por ejemplo, personas en situación de discapacidad) y de personas con responsabilidades familiares que les dificultan trabajar presencialmente.
11. En los estudios por país desarrollados para esta investigación, se pone en evidencia que, actualmente, la regulación del teletrabajo en América Latina es diversa. Así, tenemos casos como el peruano⁴ y el costarricense,⁵ donde el teletrabajo fue regulado antes de la pandemia, lo que permitió realizar las modificaciones legales necesarias con tiempo. En el extremo opuesto, en Guatemala⁶ el tema continúa sin regulación alguna pero, de acuerdo con los hallazgos de esta investigación, “ha permitido al sector empleador generar esquemas flexibles y creativos que, en común acuerdo con los trabajadores, han permitido el desarrollo de esta modalidad de manera exitosa, ya sea en esquemas definitivos, temporales o mixtos”. Finalmente, existen casos intermedios como el de Argentina,⁷ donde el tema se reguló durante la pandemia pero, de acuerdo con los informes regionales analizados en este estudio, “la actual regulación prácticamente no ha tenido aplicación, razón por la cual no existe una experiencia práctica que aún permita evaluarla en régimen”.
12. En el caso de Chile,⁸ para brindar otro ejemplo, la normativa reguló los aspectos centrales del teletrabajo y permitió dar certeza a las partes sobre la forma en que se debe pactar e implementar esta modalidad de trabajo, especialmente en el período de emergencia sanitaria. La actual regulación, que ya cumplió dos años, fue diseñada con vocación de permanencia y no únicamente para tiempos de emergencia sanitaria.
13. Al momento de preparar este Informe, el mundo se encuentra ante un declive de la pandemia, e incluso la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya vislumbra la luz al final del túnel y podría bajar su nivel a endemia. También los gobiernos han ido reduciendo las fuertes limitaciones que se impusieron inicialmente, tales como el aislamiento social, preventivo y obligatorio decretado por las autoridades, así como la disminución de los horarios de los comercios y la restricción en la utilización de los espacios públicos.
14. A pesar de que las personas nuevamente quieren movilizarse, la realidad es que muchos de quienes han teletrabajado durante la pandemia ahora prefieren mantenerse bajo ese sistema o bien en uno híbrido (combinación de aspectos del trabajo remoto y del que se realiza en un

4 Ver párrafos 220-244 de este Informe sobre la legislación en Perú.

5 Ver párrafos 103-129 de este Informe sobre la legislación en Costa Rica.

6 Ver párrafos 153-171 de este Informe sobre Guatemala.

7 Ver párrafos 17-44 de este Informe sobre la legislación en Argentina.

8 Ver párrafos 45-74 de este Informe sobre la legislación en Chile.

establecimiento), pues la experiencia ha sido satisfactoria. Por ello, buscarán mantenerse bajo esas modalidades y no regresar a la presencialidad; eso sí, con la implementación del derecho a la desconexión, que surgió con fuerza precisamente en los últimos dos años.

Organización y tiempo de trabajo. La discusión sobre la soberanía en el uso del tiempo de trabajo no es nueva. El informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (2019) convocada por la OIT ya planteaba la necesidad de buscar acuerdos entre las partes que permitieran a los trabajadores decidir sobre los horarios de trabajo, tomando en consideración las necesidades de la empresa. Allí se menciona que “(...) Las tecnologías de la información y de la comunicación que permiten que se trabaje en cualquier lugar, en cualquier momento, difuminan la línea entre las horas de trabajo y la vida personal, y pueden contribuir a ampliar las horas de trabajo. En la era digital, los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores tendrán que encontrar nuevos medios para aplicar de forma eficaz a nivel nacional determinados límites máximos de las horas de trabajo, por ejemplo, estableciendo el derecho a la desconexión digital”. En relación con esto último, a modo de ejemplo, en la Ley 21220 de Chile (artículo 152 quáter J) se establece que “(...) Tratándose de trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o de teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo, el empleador deberá respetar su derecho a desconexión, garantizando el tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores”.⁹

Ninguna de las normas internacionales del trabajo aborda específicamente el teletrabajo. Sin embargo, la Comisión de Expertos¹⁰ ha tratado esta cuestión en el marco de su *Estudio general relativo a los instrumentos sobre el tiempo de trabajo* (párrafos 736-745) y, más recientemente, en su *Estudio general sobre la promoción del empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante* (párrafos 613-623) y *Adenda al estudio general*.

15. Como parte de la investigación para este Informe Regional, se realizaron estudios en diez países seleccionados de América Latina.¹¹ A través del análisis de las normativas nacionales sobre el teletrabajo, su aplicación y su interpretación por las instancias judiciales, se identificaron:
- Los aspectos normativos y de aplicación e interpretación del teletrabajo. Se realizó una sistematización y análisis de la regulación con énfasis en aquellas materias que serán centrales después de la pandemia.
 - Experiencias positivas y negativas derivadas de la aplicación de la normativa del teletrabajo en los países seleccionados. La intención fue definir los problemas desde la perspectiva local de las organizaciones empresariales, así como las experiencias que ellas consideran exitosas.

9 Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe: “Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe”, p. 25. OIT, julio 2021.

10 En 1926 se creó la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) con el fin de examinar el creciente número de memorias de los gobiernos sobre los convenios ratificados. Actualmente, la Comisión está compuesta por veinte eminentes juristas nombrados por el Consejo de Administración de la OIT por períodos de tres años. Los expertos proceden de diferentes regiones geográficas y de diferentes sistemas jurídicos y culturas. El cometido de la CEACR es realizar una evaluación técnica imparcial de la aplicación de las normas internacionales del trabajo por parte de los Estados Miembros.

11 Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Perú y Uruguay.

- Argumentos prácticos que las organizaciones empresariales podrán utilizar en sus discusiones y negociaciones con otros actores con respecto a la aplicación de las disposiciones relativas al teletrabajo.
 - Orientaciones para los tomadores de decisiones (legisladores y jueces, entre otros) sobre las consecuencias positivas de la aplicación virtuosa de la modalidad del teletrabajo, y alertas sobre las consecuencias negativas de una mala aplicación o de la legislación.
16. En los siguientes párrafos se ofrece un resumen de los resultados de los estudios realizados en Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Perú y Uruguay.

► Argentina

Introducción

17. La legislación laboral argentina no contaba con reglamentación sobre esta materia, que quedaba reservada al acuerdo de las partes. Así, el trabajo a domicilio o *home office* buscó resolver la situación de hecho provocada por las medidas de confinamiento y restricción a la movilidad de las personas.
18. Durante la emergencia sanitaria se avanzó aceleradamente un proyecto que dio origen a la Ley 27.555 del 14 de agosto de 2020, que estableció el régimen legal del contrato de teletrabajo en el contexto de la emergencia sanitaria. La norma entraría en vigor noventa días después de finalizado el aislamiento social, preventivo y obligatorio decretado por la autoridad.
19. No obstante su promulgación, diversas resoluciones administrativas han determinado que se puede aplicar solo si existe acuerdo expreso de las partes, y que no es posible interpretar que las medidas decretadas por la autoridad puedan sustituir el acuerdo que exige la Ley. De esta manera, durante la emergencia sanitaria la prestación de servicios se ha dado principalmente bajo la figura del trabajo a domicilio y no a través de la aplicación de esta norma.

Dimensión regulatoria

20. El propósito de esta Ley fue establecer los presupuestos legales mínimos para la regulación de la modalidad del teletrabajo en aquellas actividades que, por su naturaleza y particulares características, lo permitieran. En cuanto a los aspectos específicos, se estableció que debían ser regulados en el marco de las negociaciones colectivas (delegación expresa).
21. Esta norma –que rige para el sector privado– no es de aplicación transitoria por el contexto sanitario, como ocurrió con otras leyes, sino que tiene vocación de permanencia.

a. Conceptos de teletrabajo

22. El teletrabajo es definido legalmente como una modalidad que se presenta cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios es efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos del establecimiento del empleador mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación.
23. A partir de su definición legal, se advierte que esta modalidad de trabajo puede combinarse con la prestación presencial de servicios en las dependencias de la empresa; y, asimismo, que quedan excluidas algunas prestaciones de servicios.

b. Acuerdo entre trabajador y empleador: voluntariedad y reversibilidad

24. Esta modalidad de trabajo puede pactarse al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, lo que debe constar en el contrato de trabajo o en un anexo de este.
25. Salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditados, el traslado de quien trabaja en una posición presencial a la modalidad de teletrabajo es siempre voluntario. El trabajador debe manifestar esa voluntad por escrito y puede revocar su decisión en cualquier momento de la relación laboral.

c. Lugar y jornada de trabajo

26. Las partes deben pactar la jornada laboral de manera previa, lo que debe constar por escrito en el contrato de trabajo, en respeto de los límites legales y convencionales vigentes tanto en lo que respecta a lo acordado por hora como por objetivos.
27. Las plataformas o *softwares* deben ser utilizados por el empleador para conectarse con el trabajador únicamente dentro de la jornada laboral establecida.
28. En ciertos supuestos, los trabajadores que acrediten tener personas bajo su cuidado tienen derecho a horarios compatibles y/o a interrumpir su jornada laboral para atenderlas. No pueden establecerse incentivos condicionados al no ejercicio de este derecho, y cualquier acto, conducta, decisión, represalia u obstaculización por parte del empleador que lo lesione se presume discriminatorio.
29. La persona que trabaja bajo la modalidad del teletrabajo tiene derecho a no ser contactada y a desconectarse de los dispositivos digitales y/o tecnologías de la información y la comunicación fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencia, y no puede ser sancionada por hacer uso de este derecho. Asimismo, el empleador no puede exigir al trabajador la realización de tareas ni remitirle comunicaciones, por ningún medio, fuera de la jornada laboral.
30. Cuando se trate de prestaciones transnacionales de teletrabajo, se debe aplicar al contrato de trabajo la ley del lugar de ejecución de las tareas o la ley del domicilio del empleador, lo que resulte más favorable para el trabajador.

d. Seguridad y salud en el trabajo

31. La autoridad debe dictar las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo con el objetivo de brindar una protección adecuada a quienes se desempeñen bajo la modalidad del teletrabajo. El control del cumplimiento de estas normas debe contar con participación sindical.

e. Otros aspectos relevantes de la norma

32. La norma incorpora otros aspectos relevantes, por ejemplo, que los trabajadores que prestan servicios bajo esta modalidad tienen los mismos derechos y obligaciones que quienes trabajan presencialmente. Asimismo, los teletrabajadores tienen derecho a la compensación por los mayores gastos en conectividad y/o consumo de servicios en los que deba incurrir.
33. El empleador debe proporcionar el equipamiento, las herramientas y el soporte necesarios para el desempeño de las tareas, así como asumir sus costos de instalación, mantenimiento y reparación, o la compensación por la utilización de las herramientas propias del trabajador. Por su parte, este es responsable del correcto uso y mantenimiento de los elementos y herramientas de trabajo provistas por su empleador, y debe procurar que no sean utilizados por personas ajenas a la relación o contrato de trabajo.
34. El empleador debe tomar las medidas que correspondan —especialmente en lo que se refiere a *software*— para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por el trabajador para fines profesionales. El empleador no puede utilizar *software* de vigilancia que viole la intimidad del trabajador.

Dimensión operativa

35. La norma no constituye un avance en la materia ni se considera adecuada para regular esta modalidad de trabajo. Adicionalmente, se estima que, si estaba pensada para regir una vez acabada la emergencia sanitaria, no tenía sentido aprobarla con urgencia.

36. En los hechos, la adopción de esta norma significó una superposición de regulaciones aplicables y una contradicción con el trabajo a domicilio que se realiza como consecuencia de las restricciones sanitarias. De esta manera, formalmente existiría una ley que, en términos prácticos, no tiene aplicación.
37. La norma no consideró algunos aspectos que impactan en su implementación, como los efectos de someter muchos asuntos a la competencia del convenio colectivo, así como aquellos temas vinculados a los tiempos de trabajo, a la supervisión del trabajador, a la productividad, al manejo de la información sensible, a la seguridad y salud en el trabajo, al derecho a la desconexión y a la reversibilidad, a la cantidad mínima de tiempo para aplicar esta regulación, a la determinación de la modalidad híbrida, a la operatividad del derecho a interrumpir las tareas y a la jornada por razones de cuidado, por mencionar algunos.

Dimensión judicial

38. Durante la elaboración del presente Informe, no se identificaron controversias de relevancia jurídica que hayan sido resueltas por los tribunales superiores de Justicia ni que hayan sentado jurisprudencia sobre el tema. Ello se debe, principalmente, al poco tiempo de vigencia de la norma, a su prácticamente nula aplicación y al tiempo que demoran los procesos judiciales laborales en Argentina.

Principales hallazgos

39. Con la emergencia sanitaria se aceleró el proceso de implementación del trabajo a distancia en las empresas argentinas. Muchas de ellas se vieron en la necesidad de utilizar esta modalidad de trabajo, y hubo gran cantidad de teletrabajadores durante este período.
40. Sin embargo, como consecuencia del trabajo a domicilio, la actual regulación prácticamente no se ha aplicado, razón por la cual no existe una experiencia que permita evaluarla en régimen.
41. Si bien la norma contiene elementos importantes, lo cierto es que no reguló los aspectos centrales requeridos para implementar la modalidad de teletrabajo en las empresas en Argentina. Por tanto, no fue posible adaptar la relación laboral a esta modalidad ni a la realidad del país.

Recomendaciones

42. Concretar estudios para obtener datos oficiales, estadísticas e información general en materia de teletrabajo para mejorar la toma de decisiones así como el desarrollo de acciones y políticas pertinentes y adecuadas.
43. Realizar una evaluación tripartita previa a la implementación más generalizada de la Ley. Es preciso realizar un diagnóstico y levantar aprendizajes del trabajo a domicilio para proponer ajustes o posibles modificaciones legales o reglamentarias que permitan llenar los vacíos de la nueva norma y otorgar mayor certeza a las partes que deseen pactar el teletrabajo.
44. Revisar los incentivos y la regulación que contempla la Ley, especialmente los aspectos vinculados a la competencia del convenio colectivo, a los tiempos de trabajo, a la supervisión del trabajador, a la productividad, al manejo de información sensible, a la seguridad y salud en el trabajo, a la regulación del derecho a la desconexión y a la reversibilidad, a la cantidad mínima de tiempo para aplicar esta regulación, a la determinación de la modalidad híbrida, y a la operatividad del derecho a interrumpir las tareas y jornada por razones de cuidado.

► Chile

Introducción

45. En el caso chileno, al comienzo de la pandemia se avanzó aceleradamente un proyecto de ley que había sido presentado en el año 2018, y que derivó en la Ley 21.220. Esta norma, que entró en vigencia el 1 de abril de 2020 —en el contexto de la emergencia sanitaria— reguló el trabajo a distancia y el teletrabajo en el país.
46. Antes de esta norma, la legislación laboral chilena no contenía disposiciones que regularan de manera específica el contrato de trabajo a distancia o el teletrabajo, salvo algunas referencias vinculadas a la jornada de trabajo.

Dimensión regulatoria

47. La Ley 21.220 introdujo modificaciones al artículo 22 del Código del Trabajo e incorporó un capítulo denominado “Del trabajo a distancia y teletrabajo”.
48. Esta norma, que se dirige al sector privado y excluye al público, tiene vocación de permanencia y no de aplicación transitoria para el contexto sanitario, como ocurrió con otras leyes.

a. Conceptos de trabajo a distancia y teletrabajo

49. El trabajo a distancia se define como aquel en que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. La Ley no considera trabajo a distancia el prestado en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa.
50. La Ley considera teletrabajo a aquellos servicios prestados a través de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, o a los servicios que deben reportarse utilizando estos medios.
51. A partir de la definición legal, se advierte que estas modalidades de trabajo pueden combinarse con la prestación de servicios presenciales en dependencias de la empresa.

b. Acuerdo entre trabajador y empleador: voluntariedad y reversibilidad

52. Estas modalidades de trabajo pueden pactarse al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, y deben constar en el contrato de trabajo o en un anexo de este.
53. Si durante la vigencia de la relación laboral se acordara alguna de estas modalidades de trabajo, cualquiera de las partes puede volver unilateralmente a las condiciones originalmente pactadas previo aviso por escrito a la otra. Si, en cambio, alguna de estas modalidades fuera acordada al inicio de la relación laboral, se requiere el acuerdo de ambas partes para adoptar la modalidad de trabajo presencial.
54. En ambos casos, los contratos deben contener las cláusulas especiales enumeradas en el artículo 152 quáter K del Código del Trabajo. Además, el empleador debe registrar este pacto de manera electrónica en la Dirección del Trabajo dentro de los quince días siguientes a su celebración.

c. Lugar y jornada de trabajo

55. Las partes deben determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que puede ser el domicilio de este u otro determinado. Si los servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, puede acordarse que el trabajador elija dónde ejercerá sus funciones.
56. Respecto a la jornada, se puede acordar que (i) el trabajador distribuya libremente su jornada laboral en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando los límites máximos de la jornada diaria y semanal, así como las normas sobre la duración de la jornada y los descansos; o (ii) que el trabajador quede excluido de la limitación de la jornada de trabajo.
57. En ambos casos, el empleador debe respetar el derecho del trabajador a la desconexión, y garantizar el tiempo durante el cual no está obligado a responder sus comunicaciones, órdenes y otros requerimientos. La desconexión no debe ser menor a doce horas continuas en un período de veinticuatro horas.

d. Seguridad y salud en el trabajo

58. La norma establece que las condiciones específicas de seguridad y salud deben ser determinadas por un reglamento que dictará el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
59. Además, se establecen obligaciones concretas para el empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo para cumplir con su deber de protección.

e. Otros aspectos relevantes de la norma

60. La norma incorpora otros aspectos relevantes, por ejemplo, que los trabajadores que presten servicios en estas modalidades no deben sufrir menoscabo en sus derechos individuales o colectivos establecidos por la legislación laboral, en tanto no sean incompatibles con esta Ley.
61. Los equipos, herramientas y materiales de trabajo para desempeñarse en estas modalidades (incluidos los elementos de protección personal) deben ser proporcionados por el empleador, quien, además, debe pagar su operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación.
62. Transcurrido un año desde la entrada en vigor de la Ley, el Consejo Superior Laboral debe emitir un informe de evaluación de la implementación y aplicación de sus disposiciones.

Dimensión operativa

63. La promulgación de la Ley del Trabajo a Distancia y Teletrabajo reguló aspectos centrales de estas modalidades, lo que permitió otorgar certeza a las partes respecto a la forma en que se debe pactar e implementar el trabajo no presencial, cuyo uso se incrementó con la emergencia sanitaria.
64. En términos generales, esta norma constituye un importante avance en la materia no solo porque permitió mantener los puestos de trabajo durante la emergencia sanitaria, sino también porque permitió adaptar la relación laboral al trabajo a distancia y al teletrabajo con respecto, por ejemplo, a la distribución de la jornada y a materias de seguridad y salud.
65. Sin embargo, existen algunos aspectos preocupantes en la implementación de la norma o que requieren una mayor precisión normativa, como la regulación asociada a la jornada, la supervisión que puede realizar el empleador, temas relativos a seguridad y salud, y la situación de desigualdad y baja corresponsabilidad entre hombre y mujeres.
66. Asimismo, es preciso considerar las condiciones necesarias para implementar esta modalidad de trabajo y la capacidad real de las empresas para lograrlo, especialmente respecto a un mayor desarrollo en materia de gestión y control de los tiempos de trabajo. En este sentido, se debe

entender que el teletrabajo es una nueva forma de organizar a la empresa, con las consecuencias que ello implica.

67. Finalmente, a partir de la consulta al sector empresarial se advierte que, considerando que la norma chilena no fue diseñada solo para tiempos de emergencia sanitaria, resulta importante una evaluación de su funcionamiento en régimen y la identificación de los principales aspectos que dificultan su aplicación post emergencia sanitaria.

Dimensión judicial

68. No se identificaron controversias de relevancia jurídica que hayan sido resueltas por los tribunales superiores de Justicia chilenos ni que hayan sentado jurisprudencia sobre el tema debido, principalmente, al poco tiempo de vigencia de la norma sumado a la suspensión de los plazos judiciales y de cómputo de plazos para iniciar demandas durante la emergencia sanitaria, así como al tiempo que demoran los procesos judiciales laborales en Chile. Sin embargo, destaca una controversia en el sector Educación, en que se resolvió que la realidad de la emergencia sanitaria justificaba la adopción forzosa del teletrabajo en una entidad educativa, lo que hacía inviable el acuerdo previo y otros mecanismos de dicha modalidad.

Principales hallazgos

69. La norma reguló los aspectos centrales del trabajo a distancia y el teletrabajo, y permitió a las partes tener certeza sobre la forma en que se deben pactar e implementar estas modalidades de trabajo, especialmente en el período de emergencia sanitaria.
70. Sin embargo, no se consideraron algunos aspectos que impactan en su implementación, como temas vinculados a los tiempos de trabajo, a la supervisión del trabajador, a la productividad, al manejo de la información sensible, a la seguridad y salud en el trabajo, al derecho a la desconexión, al tiempo mínimo para aplicar esta regulación, al trabajo efectuado en el extranjero, y a la obligación del empleador de suministrar equipos y herramientas de trabajo, por mencionar algunos.
71. Si bien existen estudios y estadísticas oficiales sobre estas modalidades de trabajo, la actual regulación —que cumple más de dos años— no fue diseñada para tiempos de emergencia sanitaria, sino que tiene vocación de permanencia. Por ello, resulta importante evaluar su aplicación y posibles defectos en régimen post emergencia sanitaria.

Recomendaciones

72. Continuar con el trabajo realizado en las mesas de diálogo social convocadas por la autoridad laboral, que permite la identificación de los principales aspectos prácticos que dificultan actualmente la aplicación de la norma, así como su situación en régimen post emergencia sanitaria.
73. Que el Consejo Superior Laboral realice una evaluación y diagnóstico de la implementación de la Ley en régimen y proponga ajustes o posibles modificaciones legales o administrativas que permitan llenar vacíos y otorgar mayor certeza a las partes que pacten estas modalidades de trabajo.
74. Revisar los incentivos y la regulación contemplados en la Ley, especialmente en los aspectos vinculados a los tiempos de trabajo, a la supervisión del trabajador, a la productividad, al manejo de la información sensible, a la seguridad y salud en el trabajo, al derecho a la desconexión, a la cantidad mínima de tiempo para aplicar esta regulación, a la legislación aplicable al trabajo efectuado en el extranjero y a los mecanismos para cumplir con la obligación del empleador de suministrar equipos y herramientas de trabajo.

► Colombia

Introducción

75. En Colombia coexisten tres instituciones normativas a través de las cuales se desarrolla el trabajo a distancia: el teletrabajo, el trabajo en casa y el trabajo remoto. La estrategia consistió en diseñarlas de manera tal que concurrieran con la legislación sobre teletrabajo vigente desde el año 2008. De esta manera, se elevó a rango legal el trabajo en casa como forma de habilitación excepcional y temporal; y se creó, por vía legislativa, la figura del trabajo remoto como una nueva forma de ejecución, completamente a distancia, del contrato de trabajo. Teletrabajo, trabajo en casa y trabajo remoto han sido, en 2022, objeto de reglamentación administrativa por parte del Poder Ejecutivo. Si bien cada una de estas figuras cuenta con una normativa especial tanto a nivel legal como reglamentario, la legislación laboral ordinaria es aplicable a ellas de forma transversal.
76. Las tres figuras —teletrabajo, trabajo en casa y trabajo remoto— están sometidas a procedimientos y requisitos previos a su implementación, los que eventualmente constituyen barreras de acceso para las pequeñas y medianas empresas. Toda modificación sobre estos procedimientos y requisitos exige variaciones en los acuerdos iniciales.

Dimensión regulatoria

77. El marco regulatorio del trabajo a distancia en Colombia se integra a partir de los siguientes estándares normativos:

► Cuadro 1. Marco regulatorio

| Institución | Estándar normativo | Órgano de adopción | Fecha de adopción |
|----------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|
| Teletrabajo | Ley 1221 | Congreso de la República | 16/7/08 |
| | Decreto 884 | Gobierno Nacional | 30/4/12 |
| | Decreto 1227 | Gobierno Nacional | 18/7/22 |
| Trabajo en casa | Ley 2088 | Congreso de la República | 12/5/21 |
| | Decreto 1662 | Gobierno Nacional | 6/12/21 |
| | Decreto 649 | Gobierno Nacional | 27/4/22 |
| Trabajo remoto | Ley 2069 | Congreso de la República | 31/12/20 |
| | Ley 2121 | Congreso de la República | 3/8/21 |
| | Decreto 555 | Gobierno Nacional | 9/4/22 |
| Desconexión laboral | Ley 2191 | Congreso de la República | 6/1/22 |

a. Conceptos de las diferentes modalidades de trabajo a distancia

78. En Colombia, el teletrabajo se define como una forma de organización laboral mediada por las tecnologías de la información y la comunicación. Si bien esta figura surgió antes de la pandemia, ha resultado poco efectiva. El teletrabajo puede asumir tres formas: autónomo, móvil y suplementario.
79. El trabajo en casa se concibe como una habilitación especial: no se limita al trabajo que puede ser realizado por medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del trabajador en el lugar habitual de

trabajo. Así, el trabajo en casa, a diferencia de lo que ocurre con el teletrabajo, no se circunscribe a la prestación de servicios mediada por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

80. El trabajo en casa se adoptó como mecanismo de emergencia desde el inicio de la pandemia y, aunque fue institucionalizado mediante legislación permanente, su utilización se encuentra condicionada a la ocurrencia de circunstancias excepcionales y temporales. Los empleadores y trabajadores han hecho uso de esta figura hasta mediados de 2022 amparándose en que el estado de emergencia sanitaria seguía vigente a nivel nacional. Sin embargo, dado el carácter excepcional y temporal del trabajo en casa, en la práctica es difícil que, a futuro, esta institución pueda seguir implementándose de forma masiva en el país.
81. El trabajo remoto es una nueva forma de ejecución a distancia del contrato de trabajo mediada por las TIC, aunque no se reduce al uso de medios tecnológicos.

b. Acuerdo entre trabajador y empleador: voluntariedad y reversibilidad

82. La formalización de las distintas modalidades de trabajo a distancia debe constar por escrito. La implementación de cualquiera de estas figuras debe ser reportada previamente por el empleador a las entidades aseguradoras de riesgos laborales. En el caso específico del teletrabajo, el empleador debe realizar el respectivo registro ante las autoridades de Trabajo. Las condiciones, mecanismos de supervisión y reporte, herramientas, tiempos y lugares de trabajo, por regla general, deben constar expresamente en el documento habilitante.
83. Para la adopción o reversión del teletrabajo y del trabajo remoto se requiere la decisión consensuada de las partes. La reversión puede ser solicitada por el trabajador en caso de que antes haya prestado servicios de forma presencial; de lo contrario, la reversión puede ser decidida de forma unilateral por el empleador.
84. El trabajo en casa, como nueva modalidad, se ha extendido de manera importante y ha puesto en evidencia las rigideces y altos costos asociados al teletrabajo. Desde el punto de vista del empleador, el trabajo en casa supone más y mejores incentivos cuando se le compara con el teletrabajo. La posibilidad de que el empleador lo inicie y lo finalice unilateralmente, así como la autorización para que las partes acuerden lo relativo a los costos inherentes a su implementación, lo hacen atractivo para las pequeñas y medianas empresas.

c. Lugar y jornada de trabajo

85. La regulación no condiciona el teletrabajo a un tiempo mínimo de presencialidad, ni lo limita a un espacio geográfico concreto. Sin embargo, las normas sobre esta modalidad de trabajo clasifican las distintas formas en que puede presentarse de acuerdo con el número de días de asistencia presencial a las instalaciones del empleador.
86. En el trabajo en casa, el lugar desde donde se presta el servicio no es rígido ni se circunscribe al domicilio del trabajador. Incluso puede realizarse desde el extranjero.
87. El trabajo remoto no permite la implementación de esquemas híbridos que alternen la presencialidad con la virtualidad, toda vez que, salvo tres excepciones, toda la relación laboral debe desarrollarse de forma remota.
88. La regulación sobre jornada laboral, tiempos de descanso y pago de horas extraordinarias se sujeta a lo establecido en las leyes laborales ordinarias. En Colombia, el derecho a la desconexión digital se aplica a todos los trabajadores y se asume de forma estricta al prohibir los requerimientos y órdenes durante el tiempo de descanso del trabajador. El período de desconexión se relaciona con el tiempo de descanso del trabajador.

d. Seguridad y salud en el trabajo

89. Los riesgos laborales, la seguridad y la salud están específicamente regulados para cada una de las tres figuras normativas. Esta regulación es excesivamente rígida en lo que respecta a las obligaciones de reporte y formalización, así como a la especificación de tiempos y lugares de trabajo frente a la cobertura en materia de riesgos laborales.

e. Otros aspectos normativos relevantes

90. Lo relativo a los asuntos sindicales, al acoso laboral, a la equidad de género, a la seguridad de la información, al derecho a la intimidad y a la protección de datos, entre otros temas, se sujeta a lo dispuesto en la legislación ordinaria.
91. En Colombia, la fiscalización a cargo de las autoridades de Trabajo no es objeto de modificación a través de las legislaciones especiales que regulan el trabajo a distancia. La legislación colombiana obliga al Estado a desarrollar políticas públicas para estimular y consolidar el trabajo a distancia.

Dimensión operativa

92. Antes de la pandemia, la figura del teletrabajo era poco usada. En Colombia, el teletrabajo y el trabajo en casa se concentran en el sector Servicios y en las principales áreas urbanas.
93. El trabajo en casa busca consolidarse, a largo plazo, mediante la adopción de esquemas híbridos en los sectores económicos y ocupaciones que así lo permitan.
94. El retorno parcial a la presencialidad es hoy una tendencia en la mayoría de las empresas, incluso en aquellas en las que el teletrabajo podría facilitarse en su totalidad. Ello se debe, en gran medida, al fortalecimiento de las comunidades de trabajo que se apropian adecuadamente de la cultura organizacional y a las rigideces normativas que los empleadores identifican tanto en el teletrabajo como en el trabajo remoto.
95. A juicio de los empleadores, no existen incentivos significativos a nivel económico, normativo o tributario para que el teletrabajo, el trabajo en casa y el trabajo remoto se adopten masivamente en Colombia.
96. Las brechas estructurales relacionadas con los déficits en competencias digitales y en conectividad dificultan la apropiación extensiva de las distintas formas de trabajo a distancia.
97. Finalmente, de acuerdo con la Encuesta de Opinión Industrial Conjunta de enero de 2022 realizada por la Asociación de Empresarios de Colombia (ANDI), las empresas identifican múltiples barreras de acceso para la consolidación del trabajo a distancia.¹² Entre otras, el sector empleador identifica tres dificultades: en primer lugar, la dispersión normativa y la sobrerregulación de las distintas modalidades de trabajo a distancia hacen que el marco regulatorio sea difícil de implementar; en segundo lugar, el panorama normativo es rígido e implica altos costos laborales; y, finalmente, la regulación en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo es excesivamente compleja en lo que respecta a las obligaciones de reporte y formalización, así como en lo relativo a la especificación de tiempos y lugares de trabajo.

Dimensión judicial

98. No existen, a la fecha, decisiones judiciales que delimiten el alcance hermenéutico y la aplicación del trabajo en casa y del trabajo remoto. En relación con el teletrabajo, existen pronunciamientos

12 Encuesta de Opinión Industrial Conjunta. ANDI, enero de 2022.
<https://www.andi.com.co/Uploads/EOIC%20F%20ENERO-2022.%20BMM%20gcb.pdf>

de la Corte Constitucional orientados a proteger la jornada laboral y el reconocimiento de horas extras en favor del trabajador.

Principales hallazgos

99. En Colombia, el marco regulatorio del trabajo a distancia se encuentra disperso, por lo que es difícil de conocer, cumplir y fiscalizar.
100. La regulación del trabajo remoto y del trabajo en casa es costosa dado que impone al empleador el pago de un auxilio de conectividad digital equivalente al auxilio de transporte. Más aún, en el caso del trabajo remoto este auxilio se aplica a todos los trabajadores y no solo a aquellos que, como en el trabajo en casa, devenguen hasta dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). En el trabajo en casa, se contempla expresamente que el auxilio de conectividad tiene efectos salariales en la liquidación de las acreencias laborales. En el caso del teletrabajo, no se encuentra excluida la posibilidad de que el empleador deba reconocer el respectivo auxilio de transporte cuando el trabajador tenga que acudir al lugar habitual de servicios.
101. Mientras que en el teletrabajo y en el trabajo remoto los costos laborales vienen fijados por la Ley y son, en última instancia, de responsabilidad del empleador, en el trabajo en casa se privilegia la autonomía de la voluntad y los acuerdos entre las partes.

Recomendaciones

102. A manera de recomendaciones, se propone:
 - Adoptar medidas normativas dirigidas a simplificar y unificar la legislación aplicable al teletrabajo, al trabajo en casa y al trabajo remoto.
 - Consolidar las políticas públicas orientadas a reducir la brecha digital en términos de competencias educativas y capacidades logísticas.
 - Reformar la legislación sobre el teletrabajo e incluir los elementos propios del trabajo en casa en materia de costos laborales, adopción y reversión.
 - Reformar o adicionar la reglamentación administrativa del teletrabajo para simplificar los requisitos establecidos por el Sistema General de Riesgos Laborales en cuanto al lugar y horario de prestación de los servicios. Se requiere garantizar la cobertura frente a accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral que, con independencia de las circunstancias temporales y espaciales de la prestación del servicio, protejan la actividad laboral.
 - Reformar la legislación sobre el trabajo remoto y el teletrabajo para facilitar modalidades flexibles que permitan alternar, sin rigideces temporales o especiales, el trabajo presencial con el trabajo no presencial.
 - Simplificar los trámites administrativos y los requisitos para la adopción de las distintas modalidades de trabajo a distancia que puedan constituir barreras de acceso para las pequeñas y medianas empresas.

► Costa Rica

Introducción

103. En 2018, la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) se fijó como objetivo gestionar una ley de teletrabajo que normara la situación existente en el país producto de la llegada de empresas internacionales que empleaban esta modalidad. Así, el Consejo Superior del Trabajo y el Consejo de Salud Ocupacional elaboraron la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas y la Guía de Salud Ocupacional y Prevención de los Riesgos de Teletrabajo.
104. Al año siguiente, en 2019, la UCCAEP y los legisladores trabajaron juntos una ley que regulara el teletrabajo, que finalmente fue promulgada en septiembre de ese mismo año. En diciembre se emitió el reglamento correspondiente.
105. En respeto del derecho de los trabajadores a la desconexión, en agosto de 2021 se reformó el inciso D del artículo 9 de la Ley. Si bien la reforma fue aprobada por el Poder Legislativo, aún no entra en vigor.
106. El país pudo enfrentar los retos de la pandemia SARS-CoV-2 gracias a que en ese momento ya se contaba con una legislación sobre teletrabajo, de manera que se facilitó su implementación en diferentes puestos y sectores de la Economía.
107. En 2021 entró en vigor la ley para atraer trabajadores extranjeros para la prestación de servicios de manera remota, conocidos como nómadas digitales. Se buscaba fomentar las visitas de larga estancia e incentivar a los inversionistas a desarrollar la infraestructura necesaria para satisfacer la demanda de bienes y servicios de los nómadas digitales.
108. De acuerdo con los resultados de la Encuesta Trimestral de la UCCAEP, en el primer trimestre de 2021 el 63% de las empresas implementó el teletrabajo en sus operaciones. De ellas, el 19% cuenta con más de un 50% de su fuerza laboral en la modalidad de teletrabajo.

Dimensión regulatoria

109. En septiembre de 2019 se emitió el Decreto Legislativo 9738, Ley para regular el Teletrabajo, con el objeto de promover, regular e implementar el teletrabajo tanto en el sector público como en el privado.
110. La Ley define el teletrabajo como la “modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan”.¹³
111. El 20 de diciembre de 2019, mediante Decreto Ejecutivo 12083-MP-MTSS MIDEPLAN-MICITT se emitió el reglamento de la Ley mencionada con el objetivo de establecer las condiciones mínimas que deben cumplir las relaciones laborales que se acojan a esta modalidad.
112. Para el sector empleador era vital que la adopción de esta modalidad fuera voluntaria para ambas partes, y que abriera la posibilidad de coordinar el trabajo desde el domicilio del trabajador. Asimismo, era importante que el teletrabajo pudiera establecerse mediante una adenda al contrato laboral existente, lo que quedó reflejado en el artículo 2 de la Ley, que establece que

13 Ley 9738, Ley para regular el Teletrabajo, artículo 3, Definiciones.

puede ser acordado desde el inicio de la relación laboral o con posterioridad, en cuyo caso deberá celebrarse un acuerdo voluntario o adenda de teletrabajo.

113. La modalidad del teletrabajo solo modifica la organización y forma en que se lleva a cabo el trabajo y no afecta las condiciones laborales. Así, los beneficios y obligaciones de las personas teletrabajadoras y los de aquellas que realicen funciones equiparables en las instalaciones físicas de la empleadora deben ser los mismos.
114. Cuando la condición de teletrabajo haya sido pactada desde el inicio de la relación laboral, únicamente podrá ser modificada mediante común acuerdo de las partes. Por otro lado, cuando sea fruto de un acuerdo posterior, la persona empleadora podría solicitar su revocación sin que ello implique menoscabo o finalización de la relación laboral.
115. Las personas empleadoras que deseen implementar el teletrabajo deberán determinar qué puestos son susceptibles de ser desempeñados mediante esta modalidad. Asimismo, deberán elaborar y divulgar entre las personas trabajadoras información sobre el perfil del teletrabajador y las condiciones del entorno con que debe cumplir para desempeñarse bajo esta modalidad.
116. Dentro de los deberes de las personas teletrabajadoras se encuentran cumplir con los horarios pactados y mantenerse localizables durante toda la jornada laboral; cumplir con los criterios de evaluación, medición y control establecidos en el contrato o la adenda; y sujetarse a las políticas y códigos de la empresa. También deberán informar cuando no puedan realizar sus labores o se vean interrumpidas, o cuando las herramientas, materiales e implementos que les hubieran sido entregados sufrieran algún daño o imprevisto que impida su utilización.
117. Sin contravenir las disposiciones sobre la jornada laboral estipuladas en el Código del Trabajo, la Ley prevé que el horario de trabajo podrá ser flexible siempre y cuando ello sea previamente acordado por las partes y no afecte el desarrollo de las actividades y los procesos de trabajo. En marzo de 2022 se aprobó una reforma a la Ley que señala que se considera abandono de trabajo que el teletrabajador no esté disponible en los horarios previamente acordados. Asimismo, regula el derecho a la desconexión señalando que “la persona teletrabajadora tendrá derecho a la desconexión digital fuera de la jornada u horario establecido, salvo que se trate de situaciones imprevistas y urgentes, en las que se debe contar con su anuencia”.¹⁴
118. En principio, las personas empleadoras deben proveer los equipos, programas y valor de la energía al teletrabajador, aunque ello puede variar cuando este, por voluntad, propia, solicite realizar el teletrabajo con su equipo personal y la persona empleadora lo acepte. En cualquier caso, es obligación del empleador capacitar al teletrabajador en el adecuado manejo y uso de los equipos y programas; y del teletrabajador guardar deber de confidencialidad sobre la información del empleador y los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral.
119. Es obligación de la persona empleadora informar a la persona teletrabajadora sobre las normas y directrices aplicables en temas de salud ocupacional y riesgos de trabajo, entendiéndose por estos los accidentes y enfermedades que puedan ocurrir como consecuencia del teletrabajo que se desempeñe.

Dimensión operativa

120. En Costa Rica, el teletrabajo era una realidad desde antes de la pandemia de SARS-CoV-2. Contar con una regulación permitió que tanto empleadores como trabajadores estuvieran preparados normativamente para hacerles frente a los confinamientos.

¹⁴ Reforma del inciso d) del artículo 9 de la Ley 9738, Ley para regular el Teletrabajo, del 18 de setiembre de 2019, para garantizar la desconexión laboral de los trabajadores. Expediente 22.230 del 7 de marzo de 2022. Cuarta Legislatura. Segundo período de sesiones ordinarias. Departamento de Comisiones Legislativas. Área de Comisiones Legislativas III. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

121. Aun así, en la primera etapa de la implementación masiva del teletrabajo se presentaron diversos obstáculos, como la falta de equipo informático adecuado en los hogares, la necesidad de compartir espacios y ancho de banda con otros familiares, y las diversas presiones para los teletrabajadores relacionadas con el ambiente familiar. La experiencia ha llevado a que, por una parte, la persona trabajadora sea capaz de evaluar por sí misma si cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo sus actividades de manera remota en su domicilio y en su ambiente familiar; y, por otra parte, a que el empleador cuente con instalaciones tipo *networking* donde, ocasionalmente, puedan acudir los teletrabajadores a realizar sus labores.
122. De acuerdo con el sector empleador, el teletrabajo es una modalidad laboral que va a permanecer tanto en los sectores relacionados con el uso de tecnologías de la información —que pueden optar por contratar personal en Costa Rica o en cualquier parte del mundo— como para los puestos que utilizan tecnologías de la información dentro de las empresas locales que mejoran la calidad de vida de los teletrabajadores y facilitan la comunicación entre las oficinas centrales y las provinciales así como con filiales en otras partes del mundo.
123. El impulso que el Estado costarricense le está dando al teletrabajo se refleja en la promulgación de una ley concebida para atraer a trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional, también conocidos como nómadas digitales. El reto que enfrenta su implementación es la falta de infraestructura digital y de telecomunicaciones en algunas zonas del país, por lo que recientemente se aprobó en segundo debate la Ley para Incentivar y Promover la Construcción de Infraestructura de Telecomunicaciones en Costa Rica.
124. A fin de evitar la ansiedad y el estrés laboral por el regreso al trabajo presencial —dado el estado de comodidad de empleadores y trabajadores con la modalidad del teletrabajo—, se están implementando esquemas de trabajo híbrido según los cuales un porcentaje de trabajo continúa realizándose de manera remota y otro de manera presencial, previa determinación de días y horas.
125. Entre los retos identificados para la implementación de la modalidad del teletrabajo se encuentran los siguientes:
 - La falta de incentivos fiscales para que las mejoras realizadas por los empleadores en los hogares de los teletrabajadores sean entendidas como inversiones que realiza el empleador, y se evite el riesgo de que sean percibidas como cargas sociales o salarios en especie. Entre estas mejoras se encuentran las de la infraestructura eléctrica, la dotación de herramientas de trabajo ergonómicas e incluso la implementación de programas de salud emocional.
 - Encontrar un balance para que la legislación, con un enfoque de perspectiva de género, coadyuve a que las mujeres teletrabajadoras puedan desempeñar sus obligaciones laborales sin que se recarguen sus actividades relacionadas con el cuidado y la atención familiar.
 - La capacitación a pequeñas y medianas empresas para que definan los indicadores de evaluación del desempeño de los teletrabajadores, en especial a los emprendedores que inician sus operaciones llevando a cabo actividades mediante esta modalidad.
 - La mejora de la infraestructura de las telecomunicaciones que garantice la conectividad necesaria a nivel nacional, particularmente en función del impulso que se pretende dar a la llegada de trabajadores y prestadores remotos de servicios o nómadas digitales.
126. En general, la modalidad del teletrabajo se considera beneficiosa para empleadores y teletrabajadores: para los primeros, porque han reducido sus costos fijos al evitar, por ejemplo, alquilar instalaciones físicas de manera permanente; y para los segundos, porque han disminuido sus costos de transporte y alimentación fuera del hogar, además de acortarse sus tiempos de traslado. Se verifica un mejor aprovechamiento del tiempo tanto por parte de la persona empleadora como de la teletrabajadora.

Dimensión judicial

127. De conformidad con la investigación y las consultas realizadas al sector empleador para la elaboración de este Informe, no se identificaron casos que hubieran llegado a la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica o que hubieran sentado jurisprudencia respecto a las condiciones del teletrabajo.
128. Los principales asuntos que han sido objeto de resoluciones judiciales están relacionados con los horarios, la jornada laboral y el pago de horas extras. Así, por ejemplo, en la Asamblea Legislativa se ha aprobado un decreto que reforma el inciso D) del artículo 9 de la Ley para regular el Teletrabajo con el fin de garantizar la desconexión laboral de los trabajadores (próximo a publicarse).

Principales hallazgos

129. De acuerdo con lo expresado por el sector empleador, el teletrabajo es una modalidad laboral que redundará en una mejor calidad de vida para los trabajadores y que va a permanecer en el tiempo, tanto para los sectores productivos relacionados con el uso de las tecnologías de la información como para los puestos que utilizan estas tecnologías en otros sectores. El sector empleador considera que la regulación del teletrabajo en Costa Rica es adecuada y que no es necesario, por el momento, realizar reformas o adicionar cuerpos normativos.

► Ecuador

Introducción

130. Antes de la pandemia, el teletrabajo estaba regulado por diferentes normas de carácter reglamentario expedidas por el Gobierno Nacional. El Acuerdo Ministerial MDT-2016-190 de agosto de 2016, expedido por el Ministerio del Trabajo, reguló el teletrabajo en el sector privado por primera vez. A raíz de la COVID-19, Ecuador creó la figura del teletrabajo emergente que, inicialmente, tenía vocación transitoria mientras se superaba la fase crítica de la pandemia. Una vez que esto sucedió, la estrategia consistió en modificar la reglamentación existente sobre el teletrabajo y se adoptaron, con vocación de permanencia, los principales componentes que habían sido dispuestos de forma transitoria para el teletrabajo emergente.

Dimensión regulatoria

131. La Ley Orgánica de Apoyo Humanitario adicionó al Código del Trabajo, de forma permanente, la figura del teletrabajo que, hasta antes de la pandemia, solo contaba con reglamentación de carácter administrativo. La consagración legal del teletrabajo se dio de forma simple a través de un artículo que quedó sujeto a reglamentación. La nueva reglamentación administrativa adoptó diferentes componentes del teletrabajo emergente, hoy derogado.

► Cuadro 1. Marco regulatorio

| Institución | Estándar normativo | Órgano de adopción | Fecha de adopción |
|-------------|--|-------------------------------|-------------------|
| Teletrabajo | Disposición Reformatoria Primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, que agrega un artículo innumerado posterior al artículo 16 en el Código del Trabajo, relativo al teletrabajo | Asamblea Nacional del Ecuador | 19/6/20 |
| | Disposición Reformatoria Tercera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, que agrega un artículo innumerado posterior al artículo 25 en la Ley Orgánica de Servicio Público, relativo al teletrabajo | Asamblea Nacional del Ecuador | 19/6/20 |
| | Acuerdo Ministerial MDT-2020-181 | Ministerio del Trabajo | 14/9/20 |
| | Acuerdo Ministerial MDT-2022-035 | Ministerio del Trabajo | 10/3/20 |

a. Concepto de teletrabajo

132. En Ecuador, el teletrabajo se define como una forma de organización laboral que conjuga la prestación de servicios subordinados con el soporte de las tecnologías de la información y la comunicación, sin que se requiera la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

133. En el sector privado, el teletrabajo puede asumir cuatro formas: autónomo, móvil, parcial y ocasional.

b. Acuerdo entre trabajador y empleador: voluntariedad y reversibilidad

134. La formalización del teletrabajo debe constar por escrito. Para su implementación se deben cumplir requisitos previos relacionados con el registro administrativo ante las autoridades de Trabajo. Las condiciones, mecanismos de supervisión y reporte, herramientas, tiempos y lugares de trabajo, por regla general, deben constar expresamente en el documento habilitante.

135. Como aspecto positivo —y a diferencia de lo que ocurre en otros países— se destaca la amplia potestad de los empleadores para adoptar y revertir de forma unilateral el teletrabajo.

c. Lugar y jornada de trabajo

136. La regulación ecuatoriana no condiciona el teletrabajo a un tiempo mínimo de presencialidad ni lo limita a un espacio geográfico concreto. Como aspecto positivo se resalta la flexibilidad, dispuesta en la regulación, del lugar desde donde el teletrabajador presta los servicios.
137. La regulación respecto a los tiempos mínimos de presencialidad en las formas mixtas de teletrabajo es simple.
138. En Ecuador, en el sector privado —a diferencia de lo que ocurre en el sector público— el empleador está obligado a suministrar las herramientas para el teletrabajo pero no a compensar los costos en que incurra el trabajador, como por ejemplo los servicios de energía e internet. Sin embargo, esta compensación puede ser pactada.
139. El derecho a la desconexión laboral se asume de forma amplia y cualificada al prohibirse no solo los requerimientos y órdenes, sino también las comunicaciones que se produzcan durante el tiempo de descanso del empleador. El período de desconexión se regula expresamente a través de la fijación de un margen de horas. El derecho a la desconexión laboral solo se concibe frente a los teletrabajadores, mientras que en otros países este derecho se aplica a toda forma de trabajo asalariado.

d. Seguridad y salud en el trabajo

140. No existe regulación específica en lo que concierne a los riesgos laborales, la seguridad y la salud en el contexto del teletrabajo. En estas materias resulta aplicable la legislación general ordinaria.
141. La ausencia de regulación sobre salud y seguridad en el trabajo puede implicar contingencias para los intereses de los empleadores desde el punto de vista de los riesgos laborales, pero también puede interpretarse como ausencia de rigidez en lo que respecta a los lugares y tiempos de prestación del servicio (en otros países, estos temas se han regulado a tal punto que se imposibilita la práctica del teletrabajo). Lo deseable, desde la perspectiva del empleador, es una regulación diferencial que simplifique los requisitos para la adopción del teletrabajo y que ofrezca suficientes garantías frente a riesgos laborales.

e. Otros aspectos normativos relevantes

142. Los asuntos sindicales, de acoso laboral, equidad de género, seguridad de la información, derecho a la intimidad y protección de datos, entre otros, se sujetan a lo dispuesto en la legislación ordinaria.
143. En Ecuador, la fiscalización a cargo de las autoridades de Trabajo no es objeto de modificación a través de las normas especiales que regulan el teletrabajo.

Dimensión operativa

144. Antes de la pandemia, la figura del teletrabajo era poco usada. En Ecuador, el teletrabajo y el trabajo remoto se concentran en el sector Servicios y en las principales áreas urbanas.
145. El retorno parcial a la presencialidad es hoy una tendencia en la mayoría de las empresas, incluso en aquellas en las que el teletrabajo podría facilitarse en un 100%. Esto tiene que ver, fundamentalmente, con el fortalecimiento de las comunidades de trabajo que se apropian adecuadamente de la cultura organizacional.

146. Los empleadores no perciben incentivos significativos —a nivel económico, normativo o tributario— para que el teletrabajo se adopte masivamente en Ecuador.
147. Las brechas estructurales, relacionadas con déficits en competencias digitales y conectividad, dificultan la apropiación extensiva de esta forma de organización laboral.

Dimensión judicial

148. No existen, a la fecha de realización de este Informe, decisiones judiciales que delimiten el alcance hermenéutico y la aplicación del teletrabajo, quizás debido a la novedad del tema y al uso limitado de esta modalidad.

Principales hallazgos y recomendaciones

149. Ecuador cuenta con un marco regulatorio permanente referido al teletrabajo. El teletrabajo emergente, adoptado al inicio de la pandemia, se encuentra derogado.
150. Como aspecto positivo destaca que el empleador puede pactar con el trabajador la compensación de los gastos en que este incurra para prestar sus servicios con ayuda de las tecnologías de la información y de la comunicación (auxilios de conectividad, costos de servicios públicos domiciliarios, etc.).
151. Como aspecto negativo, las rigideces propias de la legislación laboral ordinaria en Ecuador no son coherentes con la naturaleza propia del teletrabajo, especialmente en términos de su dinamización y simplificación.
152. A manera de recomendaciones, se propone:
 - Consolidar las políticas públicas orientadas a reducir la brecha digital en términos de competencias educativas y capacidades logísticas.
 - Permitir que, como sucede en el sector público, por excepción los teletrabajadores puedan utilizar sus propias herramientas de trabajo cuando los empleadores no cuenten con recursos suficientes para suministrárselas.
 - Adoptar medidas normativas que circunscriban el derecho a la desconexión laboral a la prohibición de órdenes y requerimientos, y no a la de todo tipo de comunicaciones.
 - Adoptar medidas normativas orientadas a simplificar la legislación ordinaria aplicable al teletrabajo, en especial la que se relaciona con la contratación por horas y la reducción de costos laborales.
 - Adoptar un marco regulatorio en materia de riesgos laborales para garantizar la cobertura frente a accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral que, con independencia de las circunstancias temporales y espaciales de la prestación del servicio, protejan la actividad laboral del teletrabajador.

► Guatemala

Introducción

153. Antes de los confinamientos decretados en marzo de 2020 por el SARS-CoV-2, el teletrabajo no era algo común en Guatemala. Sin embargo, cuando comenzaron los toques de queda, el presidente de la República exhortó a la población a no frenar las actividades económicas y, en la medida de lo posible, llegar a acuerdos entre trabajadores y empleadores para utilizar la modalidad del teletrabajo.
154. Como consecuencia, muchas empresas y trabajadores acordaron adoptar el teletrabajo, y se estima que un gran porcentaje de las empresas que pueden desarrollar sus actividades bajo esta modalidad continuarán haciéndolo.
155. En octubre de 2020, la Comisión del Trabajo del Congreso de la República de Guatemala presentó las iniciativas 5764 y 5781 con el objetivo de reformar el Código del Trabajo y formular un Decreto de Ley del Teletrabajo, las que no continuaron su proceso legislativo. Así, al día de hoy no se cuenta con ninguna norma que regule las condiciones del teletrabajo para los particulares. Para el caso del sector público, sin embargo, se cuenta con un Acuerdo de la Corte de Constitucionalidad que regula las condiciones del teletrabajo de sus funcionarios y colaboradores.

Dimensión regulatoria

156. Las iniciativas de ley 5764 —que dispone aprobar la Ley del Teletrabajo— y 5781 —que dispone aprobar reformas al Código del Trabajo— no continuaron su proceso legislativo, por lo que se carece de una legislación que regule las condiciones que debe cumplir la modalidad del teletrabajo.
157. A decir del sector empleador guatemalteco representado en el Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF), se han celebrado acuerdos entre empleadores y teletrabajadores y, supletoriamente, se utilizan las normas generales que rigen las condiciones laborales, por lo que no se considera necesaria una regulación específica sobre el teletrabajo.
158. En cuanto al teletrabajo de los funcionarios públicos, en 2021 la Corte de Constitucionalidad emitió el Acuerdo 8-2021, que establece el régimen para la modalidad de teletrabajo en la Corte de Constitucionalidad, norma que sigue vigente.
159. El Acuerdo regula la modalidad del teletrabajo para que las actividades del personal de la Corte puedan ser realizadas con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Ello no implica modificar la relación laboral ni debe considerarse como un derecho adquirido de los trabajadores, sino como una concesión que puede ser revocada en cualquier momento por el presidente de la Corte. Los interesados en la modalidad del teletrabajo deben dar su consentimiento expreso y demostrar que cuentan, entre otros requisitos, con los recursos tecnológicos y las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades a distancia. Asimismo, están obligados a asumir los gastos de electricidad, insumos y conexión a internet.

Dimensión operativa

160. A raíz de la pandemia de SARS-CoV-2, la implementación voluntaria de la modalidad del teletrabajo ha traído grandes beneficios a las empresas relacionadas con servicios tecnológicos y a muchos trabajadores de otros sectores que se han acogido a este esquema. La disminución de los costos de electricidad para las empresas, por un lado, y la reducción del tiempo de traslado para los

trabajadores (y el estrés que ello genera), por el otro, han llevado a que mejore la productividad en diversos sectores y, por tanto, ha motivado la continuación de esta modalidad una vez finalizados los confinamientos.

161. A decir del sector empleador, el esquema amplio y no regulado en el que se desarrolla el teletrabajo ha sido muy exitoso, pues ha permitido que sus condiciones puedan ser definidas en cada caso particular mediante el libre acuerdo entre las partes; por ejemplo, si se adopta de manera definitiva, temporal o mixta.
162. Con respecto a cómo contabilizar las horas trabajadas, en muchas ocasiones se ha preferido utilizar como indicador el cumplimiento de metas y objetivos por parte del trabajador en lugar de los horarios laborales. También se han emitido recomendaciones para que los empleadores eviten las comunicaciones con los empleados fuera de la jornada laboral en respeto del derecho de estos a la desconexión y para no incurrir en la contabilización de horas extraordinarias.
163. Algunas empresas han dotado a los teletrabajadores de herramientas, insumos y equipos, así como de capacitación y recomendaciones para su uso; aunque en otras ocasiones se utilizan las herramientas y recursos del teletrabajador, lo que funcione mejor para ambos. Un punto de conflicto es el relacionado con los malos hábitos de algunos teletrabajadores que, aun cuando el empleador les entrega, por ejemplo, mobiliario ergonómico, no lo utilizan de manera cotidiana, lo que podría derivar posteriormente en un conflicto relacionado con enfermedades de trabajo.
164. Dentro de los retos identificados se encuentra el manejo de los accidentes que pueden ocurrir en el domicilio del teletrabajador a causa de las herramientas de telecomunicación dotadas por el empleador. Otro reto está relacionado con las inspecciones de salud y seguridad, pues, de conformidad con la legislación guatemalteca, el domicilio es inviolable, lo que impide que en él se lleven a cabo inspecciones laborales.
165. En cuanto a las mujeres, en muchos casos el principal reto es compaginar su doble rol de teletrabajadoras y de encargadas del cuidado de los hijos. Dado que los niños también han tenido que utilizar sistemas de teleaprendizaje, el tiempo efectivo que las madres pueden dedicar al cumplimiento de sus objetivos laborales se interrumpe y es más corto que cuando prestan el trabajo de manera presencial.

Dimensión judicial

166. De acuerdo a la investigación realizada y a las entrevistas sostenidas con el sector empleador, no se identificaron controversias sobre el teletrabajo o sus condiciones de aplicación que llevaran a la presentación de casos relevantes ante los tribunales laborales.

Principales hallazgos

167. El hecho de que no se cuente con una legislación en materia de teletrabajo ha permitido al sector empleador generar esquemas flexibles y creativos que, en común acuerdo con los trabajadores, han permitido el desarrollo de esta modalidad de manera exitosa, tanto en esquemas definitivos como temporales y mixtos.
168. Un esquema ha consistido en modificar los indicadores de cumplimiento de los teletrabajadores, que han pasado del apego a un horario de trabajo al logro de objetivos con respeto al derecho a la desconexión. Ciertas empresas han dotado de mobiliario, equipo y herramientas a los teletrabajadores en los lugares elegidos por ellos, y les han brindado la capacitación necesaria sobre su uso. En este contexto, se presenta un reto para los empleadores, ya que, al no poder supervisar constantemente a los trabajadores, no tienen la certeza de que les estén dando el uso correcto o adecuado a los mencionados recursos.

169. Existe un vacío respecto a la posible responsabilidad del patrón por accidentes o incidentes que puedan presentarse en el domicilio del teletrabajador, ya sea por causas ajenas a su voluntad o por un manejo inadecuado de las herramientas y equipos. Esto se agrava dado que las autoridades no están facultadas para llevar a cabo inspecciones en los domicilios de los teletrabajadores, ya que son inviolables.
170. En el caso de las mujeres teletrabajadoras, el mayor reto se presenta cuando deben, simultáneamente, encargarse de su hogar y del cuidado de los hijos que, además, también practican el teleaprendizaje. En estos casos, el tiempo efectivo que pueden dedicar a sus actividades laborales disminuye o se lleva a cabo con interrupciones.
171. Sin embargo, a decir del sector empleador representado en el CACIF, los retos identificados pueden solventarse de manera efectiva y eficiente mediante acuerdos entre empleadores y teletrabajadores para establecer las condiciones del teletrabajo en cada caso particular, sin necesidad de que se emita regulación alguna que pudiera poner trabas a su libre decisión.

► Honduras

Introducción

172. De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples publicada el 29 de abril de 2022 por el Instituto Nacional de Estadísticas del Gobierno de la República, aunque el 79.6% de la población nacional está en edad de trabajar (10 años y más), la población económicamente activa representa únicamente el 48.1%: “Pero como la población total incluye los menores de 10 años que por naturaleza se consideran inactivos, generalmente se calcula la Tasa de Participación² sobre la base de la Población en Edad de Trabajar. Este indicador a nivel nacional es de 60.4%; sin embargo, en los hombres esta relación es mucho más alta que en las mujeres (76.3% y 46.0% respectivamente)”.¹⁵
173. Aunque no se cuenta con estudios sobre la implementación del teletrabajo en Honduras, el uso de esta modalidad permitió que muchas empresas pudieran continuar sus labores durante el confinamiento decretado debido a la pandemia de SARS-CoV-2. Según el sector empleador representado en el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), el teletrabajo, que permite a los empleados realizar sus funciones a distancia utilizando las tecnologías de la información, se encuentra ya interiorizado en muchas empresas.

Dimensión regulatoria

Ley Especial de Aceleración Económica y Protección Social frente a los Efectos del Coronavirus COVID-19: Decreto 31-2020

174. Considerando que el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró al coronavirus (COVID-19) como una emergencia de salud pública de importancia internacional y que el 11 de marzo fue declarado pandemia global, dos días después, el 13 de marzo, se publicó el Decreto 31-2020, Ley Especial de Aceleración Económica y Protección Social frente a los Efectos del Coronavirus COVID-19. Entre otros temas, la norma contempla reasignaciones presupuestales para hacer frente a la pandemia y otorga una autorización especial a algunas instituciones del Poder Ejecutivo para contratar licencias y plataformas digitales con el fin de implementar soluciones integrales en aras de un gobierno digital.
175. Esta norma incluye un único artículo sobre el teletrabajo (el artículo 8), que autoriza su implementación y señala: “Los empleados de cualquier entidad pública o privada pueden desarrollar sus labores total o parcialmente a distancia de su local de trabajo empleando las tecnologías de la información y la comunicación”.¹⁶ Agrega que los trabajadores sujetos a este régimen gozarán de todos los beneficios y protecciones otorgados los trabajadores que desarrollen actividades similares.
176. Respecto a los contratos labores, la norma señala que el contrato de teletrabajo, además de cumplir con el Código de Trabajo, deberá contener “las reglas de propiedad, uso y cuidado de equipos, la forma en la que se pagará los costos de interconexión, la propiedad de los datos o información transmitida y los procesos para garantizar el almacenamiento de esta”.¹⁷

15 *Características del mercado laboral en Honduras*. INE Estadísticas. Gobierno de la República de Honduras, p. 1. Disponible en <https://www.ine.gob.hn/V3/imag-doc/2022/04/CARACTERISTICAS-DEL-MERCADO-LABORAL-EN-HONDURAS-.pdf>

16 Artículo 8. Autorización para la implementación del teletrabajo. Decreto 31-2020, Ley Especial de Aceleración Económica y Protección Social frente a los efectos del Coronavirus COVID-19. La Gaceta, diario oficial de la República de Honduras, 13 de marzo de 2020.

17 *Idem*.

177. En cuanto a los horarios de trabajo, se señala que los empleados bajo la modalidad del teletrabajo no requerirán un horario, aunque “deben laborar la cantidad de horas o desarrollar la actividad que negocien con su empleador respetando la cantidad máxima de horas señaladas en la legislación laboral”.¹⁸
178. El 3 de abril de 2020 se publicó una serie de decretos relacionados con el teletrabajo, los que se mencionan a continuación:

Decreto 32-2020

179. Establece una serie de restricciones al derecho a la libre circulación de las personas derivadas de la emergencia sanitaria. En su artículo 4, señala como una excepción específica para el comercio y la industria a “todas aquellas actividades que se realicen a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC) tales como: El Teletrabajo, Telemedicina, Teleducación y otras actividades productivas realizadas en el hogar”.¹⁹

Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia provocada por el COVID-19: Decreto 33-2020

180. Esta Ley establece medidas fiscales, tributarias, financieras y relacionadas con la seguridad social para mantener los empleos y la sostenibilidad de las empresas. Dentro de estas medidas se señala que podrán celebrarse por medios electrónicos “todo tipo de actos, contratos y cualquier otro tipo de negocios jurídicos siempre que sea posible mostrar de manera fehaciente la voluntad de las partes de llevar a cabo el negocio jurídico por ese medio”,²⁰ y se autoriza a todas las personas jurídicas de derecho privado e instituciones del Estado a celebrar las reuniones de sus órganos de gobierno y supervisión por medios electrónicos. Ello permitió continuar con las actividades empresariales, y así las empresas y sus trabajadores se familiarizaron más con el uso de las tecnologías de la información.
181. Adicionalmente, con el objetivo de extender la infraestructura de las telecomunicaciones a todos los municipios del país para garantizar su desarrollo y reducir la brecha digital, mejorar el gobierno digital y el “desarrollo de teleeducación, teletrabajo, telesalud y demás sectores que se beneficiarán de la implementación de las herramientas de transformación tecnológica”,²¹ se autorizó a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones a acelerar la implementación del Plan Nacional de Banda Ancha, la creación de plataformas electrónicas de servicios y la modificación de los contratos de telefonía móvil y servicios personales.

Teletrabajo en el sector público

182. El 30 de marzo de 2020, la Casa Presidencial del Gobierno de la República de Honduras emitió la Circular SPG-0007-2020 dirigida a secretarios y subsecretarios de Estado, presidentes, gerentes, directores, e instituciones centralizadas y descentralizadas del Poder Ejecutivo, con quienes compartió el Manual de Teletrabajo del Sector Público y la Guía de Implementación de Teletrabajo con la finalidad de evitar la paralización de las labores durante el confinamiento.
183. El Manual de Teletrabajo lo define como “la forma de organización laboral que se desarrolla en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste

18 *Idem.*

19 Artículo 4, inciso 19). Decreto 32-2020. La Gaceta, diario oficial de la República de Honduras, 3 de abril de 2020.

20 Artículo 27 del Decreto 33-2020, Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia provocada por el COVID-19. La Gaceta, diario oficial de la República de Honduras, 3 de abril de 2020.

21 Artículo 24 del Decreto 33-2020, Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia provocada por el COVID-19. La Gaceta, diario oficial de la República de Honduras, 3 de abril de 2020.

en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el contacto entre el funcionario y empleador sin requerirse la presencia física del funcionario en un sitio específico de trabajo”.²²

184. Se diferencian tres modalidades de teletrabajo:
- **Teletrabajo autónomo:** aplicable a quienes utilizan su propio domicilio u otro lugar escogido para desempeñar su actividad profesional. Se utiliza siempre un lugar alternativo a la Secretaría de Estado, a donde solo se acudiría en algunas ocasiones.
 - **Teletrabajo móvil:** para aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y que desarrollan sus actividades primordialmente mediante las tecnologías de la información y la comunicación en dispositivos móviles.
 - **Teletrabajo suplementario:** es el caso de los teletrabajadores que laboran algunos días en su casa y el resto del tiempo en una oficina.
185. El proceso para la habilitación del teletrabajo en las Secretarías de Estado consta de los siguientes pasos:
- Identificar los puestos idóneos para comenzar a teletrabajar, tomando en cuenta que no se ponga en riesgo la seguridad de la información que se manejará por vía remota.
 - Determinar en cuál modalidad se llevará a cabo el teletrabajo (autónoma, móvil o suplementaria).
 - Emitir un comunicado con la convocatoria a los puestos de teletrabajo, a la que el funcionario se presenta de manera voluntaria.
 - Evaluar los requisitos con que debe contar el teletrabajador para realizar sus funciones, tales como equipo informático, conectividad y mobiliario adecuado con las condiciones de salud y seguridad necesarias. Se realiza una visita domiciliar de verificación si es necesario.
 - Enviar la propuesta al funcionario seleccionado con las condiciones para su aceptación. Deben señalarse los días y horarios en que se realizará el teletrabajo, sus actividades y responsabilidades, y las medidas de seguridad informática aplicables.
 - Obtener la aceptación expresa del funcionario, que además declara que cuenta con las condiciones mínimas necesarias para realizar sus labores.
 - Brindar una inducción al funcionario, así como instrucciones, un manual y la disponibilidad de soporte técnico.
 - Firmar un contrato en el que consten los derechos de los trabajadores bajo esta modalidad; particularmente, a constituir o afiliarse a las organizaciones que elijan, a la protección en materia de seguridad social, a la remuneración, al acceso a la formación, a la protección de la maternidad y al respeto a su intimidad y privacidad.
186. Cuando la modalidad ha sido pactada de manera temporal, el teletrabajador o la Secretaría de Estado pueden revertir el contrato de teletrabajo. En los casos en que se haya firmado un contrato de teletrabajo, su terminación se realizará de conformidad con el proceso legal contemplado en la legislación laboral.
187. Son causales para la desvinculación de la modalidad de teletrabajo el ejercicio de una acción de reversibilidad por cualquiera de las partes, la expiración del plazo al que se sujetó el teletrabajo, y la renuncia del funcionario o su destitución.

22 Definiciones. Manual de Teletrabajo. Sector Público de Honduras. Circular SPGP-007-2020, 30 de marzo de 2020.

188. Sobre el particular, el 16 de mayo de 2022 la presidenta de Honduras, Iris Xiomara Castro de Celaya, emitió la Circular 015-SGRH-2022 en la que instruye a todas las dependencias del Estado a realizar un plan de ahorro de combustibles mediante un programa de rotación de trabajo híbrido (hasta un 50% de personas que trabajen desde su casa por internet en turnos de rotación semanales). Ello muestra que, aun cuando la implementación del teletrabajo en Honduras se derivó de los confinamientos por la pandemia de SARS-CoV-2, este también es utilizado por otros motivos en el sector público, como es el caso del ahorro de combustible.
189. En el caso del Poder Legislativo, el 3 de abril de 2020 se publicó la Resolución 01-2020 del Congreso Nacional que dispone que el “Pleno de Diputados, la Junta Directiva y las Comisiones Legislativas podrán reunirse, discutir y aprobar asuntos de su competencia mediante sesiones no presenciales, de manera virtual”;²³ y se establece una serie de procedimientos para el desahogo de las sesiones y la presentación de proyectos de ley, sin que se establezca ninguna regulación particular para el teletrabajo de los empleados del Congreso.

Dimensión operativa

190. La única regulación sobre teletrabajo aplicable al sector empleador se encuentra en el artículo 8 del Decreto 31-2020, Ley Especial de Aceleración Económica y Protección Social frente a los Efectos del Coronavirus COVID-19. Este artículo reconoce la modalidad del teletrabajo, que no podrá exceder la cantidad de horas hábiles estipuladas en la legislación laboral. Asimismo, deja a la voluntad de las partes fijar en los contratos respectivos las reglas sobre temas como la propiedad y uso de los equipos y herramientas, el pago de servicios como internet o electricidad, la confidencialidad de la información, las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo, y las obligaciones y derechos de teletrabajadores y empleadores.
191. Uno de los principales retos a los que se enfrentó el sector empleador a principios de 2020 fue la poca competencia y habilidad para el manejo de las herramientas y tecnologías de la información y la comunicación, así como la falta de espacios físicos adecuados en los domicilios de los teletrabajadores. Ello ha sido subsanado a lo largo del tiempo: muchas empresas han diseñado políticas para regular condiciones particulares en cada caso de común acuerdo con los trabajadores, lo que ha evitado la suspensión de contratos y labores. Al respecto, en respuesta al brote de la COVID-19, el COHEP, en colaboración con la Oficina de Actividades para los Empleadores de la Organización Internacional del Trabajo (OIT-ACT/EMP), publicó la Guía para Empleadores sobre el Trabajo desde Casa con el fin de ofrecer orientación práctica a las empresas miembros que implantaron protocolos de trabajo desde casa como una medida temporal durante la crisis de la COVID-19.
192. Las empresas han implementado la modalidad del teletrabajo, ya sea de manera completa o híbrida, aprovechando sus beneficios, como la disminución de costos de electricidad, transporte y otros asociados con el trabajo presencial. De esta manera, en muchas ocasiones pasaron de un esquema ineficiente de horas trabajadas a uno más productivo relacionado con el cumplimiento de objetivos. Los sectores que más habrían aprovechado las ventajas del teletrabajo son el financiero, el administrativo y el de telecomunicaciones; sin embargo, esta modalidad, a tiempo completo, no es apta en todos los casos, especialmente en los sectores turísticos, restauranteros, apicultura y otros que, por su naturaleza, requieren labores presenciales. También es importante mencionar que, a decir del sector empleador, en algunas ocasiones el teletrabajo hace a las personas menos sociables y que la falta de una relación presencial obstaculiza la creatividad y la competencia.

23 Artículo primero. Resolución 01-2020, Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia provocada por el COVID-19. La Gaceta, diario oficial de la República de Honduras, 3 de abril de 2020.

193. Al no existir una regulación expresa que fije las reglas del teletrabajo, cada empresa ha diseñado sus políticas y ha llegado a acuerdos con sus trabajadores para implementar esta modalidad. Aunque ello ha resultado exitoso y no se han presentado casos relevantes en los tribunales laborales, el sector empleador considera que, de no darse un diálogo social para regular el teletrabajo que tome las mejores prácticas de otros países y llene los vacíos jurídicos existentes, podrían empezar a presentarse conflictos entre empleadores y trabajadores.

Dimensión judicial

194. De acuerdo con la investigación realizada y el intercambio de información con el sector empleador hondureño, no se han presentado casos laborales relevantes que hayan sentado un precedente sobre las formalidades que tendría que cumplir el teletrabajo.

Principales hallazgos y recomendaciones

195. La emisión de la Ley Especial de Aceleración Económica y Protección Social que reconoce la modalidad del teletrabajo para el desarrollo de actividades laborales mediante tecnologías de la información y la comunicación permitió que muchas empresas pudieran continuar sus labores durante los confinamientos decretados por la pandemia de SARS-CoV-2, lo que evitó la cancelación de contratos y la suspensión de labores.
196. Aunque la regulación en materia de teletrabajo es escasa —pues únicamente se reconoce dicha modalidad de trabajo—, señala el contenido de los contratos de teletrabajo y establece que la carga horaria en esta modalidad no puede exceder la contemplada en la legislación laboral. Los empleadores han desarrollado políticas y lineamientos internos para la contratación de teletrabajadores analizando las condiciones particulares de cada caso y diseñando esquemas de común acuerdo con los trabajadores para desempeñar sus labores de manera total o parcialmente remota.
197. En el caso del sector público, particularmente de las dependencias e instituciones del Ejecutivo, sí se cuenta con un manual de aplicación del teletrabajo que fue utilizado durante los confinamientos y que actualmente se sigue usando de manera híbrida dentro de un plan de ahorro de combustibles.
198. Dado que el sector empleador considera necesario que se emita una regulación que defina claramente las condiciones a las que debe ajustarse la modalidad del teletrabajo, se recomienda que presente al Consejo Económico y Social una propuesta de ley que regule el teletrabajo atendiendo los siguientes temas:
- Definir si serán necesarias las inspecciones laborales en los domicilios de los trabajadores y, en tal caso, la forma en que se llevarán a cabo y si estarán a cargo de la autoridad.
 - Establecer las modalidades de supervisión de las labores del teletrabajador y los horarios de trabajo efectivo, y regular el derecho a la desconexión.
 - Diferenciar claramente entre el salario percibido por el teletrabajador —que incluye sus prestaciones de seguridad social— de las inversiones que puede llevar a cabo el empleador para la realización del trabajo, tales como el pago de electricidad y conectividad o la entrega de herramientas de trabajo, por ejemplo, equipos de cómputo y mobiliario.
 - Garantizar la confidencialidad en el uso de los datos e información de la empresa en poder del teletrabajador.
 - Diferenciar entre los accidentes o enfermedades laborales que pueden presentarse en los domicilios de los trabajadores y aquellos originados por otras causas.

► México

Introducción

199. La Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas (ECOVID-IE) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2020 y 2021 señala que el número de empresas que consideran la modalidad de teletrabajo como un esquema a implementar de manera permanente ha descendido desde el inicio de la pandemia. Por otro lado, de acuerdo con las entrevistas realizadas con el sector empleador —representado por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) y la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN)—, los esquemas de trabajo híbrido en los que únicamente se realizan actividades presenciales durante algunos días de la semana serán los mayormente implementados por las empresas de manera definitiva.

Dimensión regulatoria

200. En 2021 se reformó la Ley Federal del Trabajo para añadirse un capítulo sobre teletrabajo, que se define como “una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón”.²⁴
201. Se considera que existe una relación laboral bajo la modalidad de teletrabajo cuando más del 40% del tiempo de trabajo se realiza en el domicilio de la persona teletrabajadora o en el que haya elegido para tal efecto, por lo que no se considera como tal cuando se realiza únicamente de manera ocasional o esporádica.
202. El cambio de la modalidad presencial al teletrabajo será voluntario, salvo aquellos casos de fuerza mayor debidamente acreditada. La Ley no es suficientemente clara respecto a si en los casos de fuerza mayor también opera el derecho de reversibilidad, ya que se trata precisamente de una hipótesis excepcional que originó que el personal tuviera que trabajar desde un sitio distinto del centro de trabajo. El patrón deberá inscribir a los teletrabajadores en el régimen obligatorio de la seguridad social.
203. El empleador deberá llevar un registro de los insumos entregados a las personas en modalidad de teletrabajo, en cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.
204. El patrón deberá respetar el derecho a la desconexión de las personas en modalidad de teletrabajo al finalizar la jornada laboral. Los mecanismos o sistemas que se utilicen para supervisar el teletrabajo “deberán ser proporcionales a su objetivo, garantizando el derecho a la intimidad de las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo, y respetando el marco jurídico aplicable en materia de protección de datos personales”.²⁵ Entre las obligaciones de las personas trabajadoras bajo esta modalidad está utilizar los mecanismos y sistemas que hubieran sido definidos para la supervisión de sus actividades.

24 Artículo 330 A de la Ley Federal del Trabajo.

25 Artículo 330-I de la Ley Federal del Trabajo.

205. El patrón debe promover la igualdad de condiciones, derechos y obligaciones de las personas en modalidad de teletrabajo con los de sus pares que realizan trabajo de manera presencial.
206. En cuanto a la perspectiva de género, el artículo 330-H señala que el patrón debe “observar una perspectiva de género que permita conciliar la vida personal y la disponibilidad de las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo en la jornada laboral”.
207. La Ley prevé que las condiciones especiales de salud y seguridad para los trabajos realizados bajo la modalidad de teletrabajo se establecerán mediante una norma oficial mexicana que habrá de considerar “los factores ergonómicos, psicosociales, y otros riesgos que pudieran causar efectos adversos para la vida, integridad física o salud de las personas trabajadoras que se desempeñen en la modalidad de teletrabajo”.²⁶ La Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2022 se encuentra en proceso de análisis con la participación del sector empleador representado a través de la COPARMEX y la CONCAMIN, entre otros organismos empresariales. Sin embargo, dado que su contenido no es público, no se cuenta con información detallada sobre sus alcances.

Dimensión operativa

208. En México se empezó a implementar la modalidad del teletrabajo en 2008, cuando algunas empresas usaban el trabajo a domicilio para establecer lineamientos internos como un incentivo para sus trabajadores y que estos pudieran realizar algunas actividades desde su casa. Esta modalidad evolucionó en 2016, cuando algunas empresas —en su mayoría *call centers*— vieron la oportunidad de contratar talento de otras partes de la República o incluso del extranjero sin la necesidad de cambiar la residencia de los trabajadores, lo que disminuía el tiempo de traslado y la necesidad de visas de trabajo. Para lograrlo, las empresas requirieron mejorar sus plataformas digitales.
209. No obstante esta realidad, cuando surgió la pandemia de COVID-19 en 2020 el teletrabajo no estaba muy difundido en la mayoría de los sectores económicos del país, por lo que las empresas se vieron obligadas a adoptar este esquema sin lineamientos formales.
210. Muchas grandes empresas acordaron con sus trabajadores apoyo económico para compensar los gastos en conectividad en que estos incurrieran para teletrabajar; el problema surgió para las pequeñas y medianas empresas, que representan el 75% de las empresas mexicanas, las que no cuentan con presupuesto suficiente para cambiar su modalidad de trabajo de un día para otro.
211. En 2021, la reforma a la Ley Federal del Trabajo se realizó sin la participación del sector empresarial, ya que su objetivo era hacer frente a una situación de emergencia. Un tema que quedó pendiente de regulación fue el término de la relación laboral mediante tecnologías de la información.
212. Uno de los problemas más relevantes que se presentó con la modalidad del teletrabajo fue el abuso por parte de algunos trabajadores que contrataban con dos empleadores de manera simultánea, lo que causaba un bajo rendimiento en las actividades laborales. Por parte de los empleadores se presentaron también algunos abusos, como la contratación de *freelancers*, profesionales que ofrecen sus servicios para proyectos específicos con quienes la empresa tiene una relación de trabajo, pero no celebra un contrato laboral, sino que les paga mediante la emisión de una factura. Al evitarse la relación laboral, se evita el pago de las prestaciones que, por ley, les corresponden a las empresas.
213. A la fecha de elaboración del presente Informe, el regreso a las actividades presenciales se está dando de manera masiva. Ello ha causado fricciones porque, por ejemplo, muchos teletrabajadores prefieren continuar trabajando en sus casas, dado que lo encuentran más cómodo. También sucede lo contrario: algunos empleadores desean que sus trabajadores continúen realizando sus actividades vía teletrabajo mientras que estos prefieren regresar al centro de labores.

²⁶ Artículo 330-J de la Ley Federal del Trabajo.

214. De acuerdo con el sector empresarial, la modalidad del teletrabajo ha resultado favorable para ambas partes: ha mejorado la calidad de vida de los trabajadores al reducirse su tiempo de traslado —lo que, a su vez, ha permitido desahogar la congestión de tráfico en las grandes ciudades—; y también ha beneficiado a las pequeñas y medianas empresas al disminuir los costos de arrendamiento de oficinas. Por estas razones, se considera que en México el teletrabajo va a permanecer a lo largo del tiempo, y la mayoría de empresas ha implementado un esquema híbrido.

Dimensión judicial

215. Antes de la publicación de la reforma a la Ley Federal del Trabajo se presentaron algunas controversias laborales referidas a la falta de respeto de los empleadores a los horarios de trabajo de sus empleados. Sin embargo, estas controversias fueron debidamente atendidas y no se han identificado casos laborales relevantes sobre las condiciones del teletrabajo.
216. También se han presentado algunas controversias, pero no en materia laboral, sino en los Tribunales Administrativos por parte de los empleadores por la omisión legislativa de regular las deducciones fiscales y el impacto en el salario base de cotización para el pago de cuotas obrero-patronales de seguridad social respecto al pago de servicios de internet o telefonía por parte de las empresas a sus trabajadores. La solución parcial ha consistido en la compra de vales a empresas especializadas, los que se entregan a los trabajadores para el pago de dichos servicios, con lo cual se evita que ello se considere parte integrante del salario.

Principales hallazgos y recomendaciones

217. El sector empleador reconoce las amplias ventajas del teletrabajo para algunos sectores de la Economía y para ciertos puestos que pueden desempeñarse eficaz y eficientemente en las empresas mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Sin embargo, existen algunas preocupaciones sobre su implementación:
- Que la normatividad secundaria sea demasiado restrictiva o que se sobrerregulen las condiciones con las que se debe realizar el teletrabajo, lo que puede provocar que este se realice de manera informal y que se inhiba su desarrollo a corto y mediano plazo.
 - Que no queden claramente definidos los diferentes esquemas en los que puede realizarse el teletrabajo de manera híbrida, lo que podría repercutir en temas como el derecho a la desconexión, el tiempo extraordinario, los accidentes laborales, y la evaluación del desempeño y la productividad.
 - Que no se regulen de manera adecuada las condiciones que debe cumplir el lugar en que se desempeña el teletrabajo, lo que puede llevar a que se confundan las condiciones que debe tener el lugar de teletrabajo con las del centro de trabajo. Ello se relaciona con la supervisión del lugar de trabajo, pues el derecho a la privacidad del hogar podría oponerse a la realización de supervisiones tanto por parte de la autoridad laboral como del propio patrón. Resulta necesario establecer la responsabilidad del teletrabajador en la salud y seguridad en su lugar de trabajo cuando no sea posible realizar las inspecciones correspondientes.
 - Que no se definan con claridad los límites de la responsabilidad de los empleadores con respecto a los accidentes y enfermedades que ocurran en el lugar donde el teletrabajador realiza sus labores, lo que, además de generar conflictos laborales, podría llegar a aumentar injustificadamente las primas del seguro de riesgos de trabajo de las empresas. Otro tema relevante es el relacionado con las enfermedades laborales y los equipos de trabajo que entrega el patrón; por ejemplo, cuál es su responsabilidad en el caso de que el mobiliario ergonómico no sea utilizado por el teletrabajador de manera correcta y continua, que este contraiga una enfermedad en su casa por agentes externos que no pueden ni deben ser controlados por el patrón, o que el estrés al que esté

sujeto el teletrabajador en su hogar por causas ajenas al trabajo pueda llegar a ser considerado estrés laboral, con la consecuente indebida responsabilización del empleador, de conformidad con la NOM-035-STPS-2018 sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

- La regulación sobre accidentes de trabajo y enfermedades laborales es de particular interés en los casos en que no se define contractualmente el lugar desde el que realizará sus actividades el teletrabajador en un esquema de “nómada digital”, y queda a su libre elección el o los lugares desde los que desempeñará sus funciones. Si bien la legislación actual menciona de forma muy genérica que el teletrabajo se realizará en lugar distinto del establecimiento del patrón, debe precisarse que será en el domicilio del trabajador o en el lugar que elija y que, en caso de que dicho lugar no sea fijo (nómadas digitales), deberá notificarse al patrón cualquier cambio. Esto servirá para verificar que los lugares elegidos por los teletrabajadores se encuentren en el territorio nacional y cumplan con las medidas de seguridad y salud que se busca regular bajo la NOM correspondiente, así como evitar problemas migratorios, fiscales y de aplicación de la ley para el caso de teletrabajadores que pretendan realizar sus actividades desde el extranjero.
 - Que no se defina de manera clara el tratamiento fiscal sobre el pago de las herramientas e insumos necesarios para la realización del teletrabajo, y que pueda llegar a considerarse parte integrante del salario base de cotización de los trabajadores para el pago de las cuotas de seguridad social. La regulación sobre la obligación del patrón respecto a la entrega de herramientas e insumos cobra particular interés en las modalidades de trabajo híbrido en las que el teletrabajo es menor al 40% del tiempo laborado, pues de conformidad con la Ley no sería considerado como teletrabajo y, por ende, no sería obligatorio para el empleador entregarlos.
 - Que no se prevea una correcta capacitación a las pequeñas y medianas empresas en temas relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación, la educación digital y los procesos tecnológicos, todos necesarios para que puedan implementar de forma correcta el modelo del teletrabajo.
 - Que no se establezca la responsabilidad del teletrabajador en cuanto a la seguridad y confidencialidad de la información que maneja el empleador, pues en algunos casos se han utilizado las plataformas del patrón para realizar fraudes y actividades de espionaje industrial.
 - Que no se regulen adecuadamente los diferentes esquemas en los que el empleador pueda evaluar el desempeño del teletrabajador; por ejemplo, el de cumplimiento de objetivos o el de horario laboral. De incorporarse las evaluaciones de desempeño, metas de productividad o KPI que sirvan de base para continuar con el esquema del teletrabajo, ya sea de manera permanente o híbrida, sería necesario introducir como causal de rescisión justificada de la relación de teletrabajo el bajo desempeño del teletrabajador.
 - Que no se lleven a cabo las adecuaciones necesarias al marco legal para que la terminación de la relación laboral pueda realizarse mediante tecnologías de la información y la comunicación.
218. Se recomienda que el derecho a la desconexión se regule dentro del propio cuerpo de la Ley Federal del Trabajo, lo que brindará mayor claridad y certeza jurídica tanto a empleadores como a trabajadores sobre el alcance de este derecho y la forma de hacerlo valer en caso de que existan violaciones. De manera particular, ello es necesario ya que el derecho a la desconexión no se aplica únicamente a los teletrabajadores, sino a cualquier persona que presta un servicio personal subordinado mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.
219. En virtud de que se encuentra en proceso de discusión la aprobación de la Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2022 para regular las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, se recomienda hacer un seguimiento de la efectividad de su implementación a un año de su puesta en marcha para identificar si impulsó la adopción del teletrabajo por parte de un mayor número de empresas y teletrabajadores, o si, por el contrario, frenó su práctica cotidiana.

► Perú

Introducción

220. En Perú, la legislación sobre teletrabajo se remonta al año 2013; y su reglamentación, al año 2015. A raíz de la pandemia, se creó la figura del trabajo remoto: la estrategia de Perú ha sido mantener el trabajo remoto como institución transitoria hasta el 31 de diciembre de 2022 e impulsar, ante el Congreso de la República, la adopción de una Ley del Teletrabajo, la Ley 31572, vigente desde septiembre de 2022. Este nuevo marco regulatorio conserva la mayoría de los lineamientos normativos dispuestos para el teletrabajo desde el año 2013 y flexibiliza otros, que regula de forma similar al trabajo remoto.

Dimensión regulatoria

221. En Perú coexisten, actualmente, dos instituciones normativas a través de las cuales se desarrolla el trabajo a distancia: el teletrabajo y el trabajo remoto. El marco regulatorio del trabajo a distancia en Perú se integra a partir de los siguientes estándares normativos:

► Cuadro 1. Marco regulatorio

| Institución | Estándar normativo | Órgano de adopción | Fecha de adopción | Temporalidad |
|----------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Teletrabajo | Ley 31572 Ley del Teletrabajo | Congreso de la República | 7/9/2022 | Permanente |
| Trabajo remoto | Decreto de Urgencia 026-2020 | Presidencia de la República | 15/3/20 | Hasta el 31/12/2022 |
| | Decreto Supremo 010-2020-TR | Presidencia de la República | 23/3/20 | Hasta el 31/12/2022 |
| | Decreto de Urgencia 127-2020 | Presidencia de la República | 31/10/20 | Hasta el 31/12/2022 |

a. Conceptos de las diferentes modalidades de trabajo a distancia

222. Tanto el teletrabajo como el trabajo remoto se complementan con el marco general de derechos y obligaciones laborales previsto en la legislación ordinaria.
223. En Perú, el teletrabajo se define como una modalidad especial de prestación de labores de condición regular o habitual. Se caracteriza por el desempeño subordinado de aquellas sin la presencia física del trabajador o servidor civil en el centro de trabajo, con el que mantiene un vínculo laboral. Se realiza a través de la utilización de las plataformas y tecnologías digitales. La nueva Ley del Teletrabajo indica que este comprende toda prestación de servicios realizada fuera del centro de trabajo mediante el uso de plataformas y tecnologías digitales, sin importar su frecuencia (completa o parcial).
224. Por su parte, el trabajo remoto se define como la prestación subordinada de servicios con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, donde utiliza cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar sus labores (en el entendido que la naturaleza de estas lo permite). A diferencia de lo que ocurre con el teletrabajo, el trabajo remoto no se limita al que puede ser realizado con medios informáticos, de telecomunicaciones o análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del trabajador en el centro de labores.

b. Acuerdo entre trabajador y empleador: voluntariedad y reversibilidad

225. La formalización del teletrabajo y del trabajo remoto debe constar por escrito. Para su implementación se debe cumplir con requisitos previos relacionados con el registro de estas modalidades en la planilla de pago de aportes a la seguridad social. Las condiciones, mecanismos de supervisión y reporte, herramientas, tiempos y lugares de trabajo, por regla general, deben constar expresamente en el documento habilitante.
226. En la nueva Ley del Teletrabajo se reitera que su aplicación requiere el acuerdo entre empleador y trabajador. Sin embargo, por excepción el empleador podrá disponer unilateralmente el teletrabajo en dos supuestos: si median razones debidamente sustentadas (caso fortuito, fuerza mayor, declaratoria de estado de emergencia); y si el empleador, en uso de su facultad directriz y por razones debidamente sustentadas, varía la modalidad de la prestación de las labores de presencial a teletrabajo o viceversa, garantizando que el teletrabajador o trabajador o servidor civil cuente con la capacitación, las condiciones de trabajo y las facilidades necesarias para la prestación de las labores.
227. El trabajo remoto, muy generalizado, puso en evidencia las rigideces y altos costos asociados al teletrabajo. Desde el punto de vista del empleador, el trabajo remoto supone más y mejores incentivos cuando se le compara con el teletrabajo: la posibilidad de que el empleador lo inicie y finalice de forma unilateral, así como la autorización para que las partes acuerden lo relativo a los costos inherentes a su implementación, lo hacen atractivo para las empresas.
228. La formalización de las distintas modalidades de trabajo a distancia debe constar por escrito. Para la implementación de cualquiera de sus figuras se exige que previamente el empleador reporte sobre el particular a las entidades aseguradoras de riesgos laborales. Las condiciones, mecanismos de supervisión y reporte, herramientas, tiempos y lugares de trabajo, por regla general, deben constar expresamente en el documento habilitante.

c. Lugar y jornada de trabajo

229. La nueva Ley del Teletrabajo define, de forma general, que el teletrabajo puede darse de manera total o parcial, temporal o permanente. La nueva norma no limita la alternancia entre el trabajo a distancia y el trabajo presencial a un número de horas o días. Bajo la Ley 31572 de 2022, el lugar de la prestación de los servicios no se limita al domicilio del trabajador, quien puede elegir el lugar donde habitualmente realizará el teletrabajo y debe informarlo al empleador. Incluso se contempla la posibilidad de que las labores se desarrollen fuera del territorio nacional.
230. La nueva Ley del Teletrabajo también plantea una postura abierta frente a la compensación por equipos y servicios que suministra el trabajador, al establecer que esta solo procede cuando el trabajador presta servicios desde su domicilio. Estas medidas son esencialmente similares a las existentes en el marco regulatorio del trabajo remoto. La nueva Ley del Teletrabajo refiere que la obligación de cubrir el acceso a internet y la energía (o compensarlos) solo podría ser exigible cuando el servicio es prestado en el domicilio del trabajador, aunque se admite pacto en contrario. La compensación por el uso de equipos o acceso a servicios de internet no resulta exigible a la micro y pequeña empresa que se encuentre inscrita en el Remype (Registro de la Micro y Pequeña Empresa), salvo pacto en contrario.
231. La nueva Ley del Teletrabajo prevé una mayor flexibilidad en la distribución de la jornada de trabajo: las partes pueden pactar los horarios que mejor se adapten a las necesidades del teletrabajador, con respeto de los límites máximos establecidos para la jornada de trabajo. La nueva Ley del Teletrabajo especifica que la realización de horas extras requiere, necesariamente, la autorización del empleador.
232. La nueva Ley del Teletrabajo contempla, asimismo, el derecho a la desconexión digital entendido en sentido amplio, ya que no solo implica la prohibición del empleador de formular órdenes o

requerimientos, sino también comunicaciones en general, que en otras legislaciones no están restringidas. La nueva Ley incluso establece un lapso mínimo comprendido por el derecho a la desconexión digital para los trabajadores de Dirección.

d. Seguridad y salud en el trabajo

233. La nueva Ley del Teletrabajo establece que sus condiciones de seguridad y salud se sujetan a la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo, se establece que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo elabore un formulario para la autoevaluación de riesgos y peligros, y que emita lineamientos generales de seguridad y salud que serán considerados por los empleadores y teletrabajadores para el desarrollo del teletrabajo. La nueva Ley introduce la posibilidad de que el empleador le exija al teletrabajador una autoevaluación para identificar los riesgos en materia de seguridad y salud en el lugar de trabajo, con lo que se le traslada a este la responsabilidad correspondiente. Ello resulta coherente con el hecho de que el trabajador puede decidir el lugar desde el cual realiza el teletrabajo, e incluso variarlo mediante una comunicación unilateral.
234. Para el caso del trabajo remoto, no existe regulación específica en lo que concierne a los riesgos laborales, la seguridad y la salud en el trabajo, por lo que resulta aplicable la legislación ordinaria sobre estas materias.

e. Otros aspectos normativos relevantes

235. En Perú, el teletrabajo y el trabajo remoto han sido diseñados normativamente para ser utilizados, también, como mecanismos de inclusión laboral a favor de trabajadores en condiciones de vulnerabilidad. Los asuntos sindicales, de acoso laboral, de equidad de género, de seguridad de la información, de derecho a la intimidad y de protección de datos, entre otros, se sujetan a lo dispuesto en la legislación ordinaria. La legislación peruana introduce causales específicas de fiscalización relacionadas con el teletrabajo.

Dimensión operativa

236. Antes de la pandemia, la figura del teletrabajo era poco usada en Perú. El teletrabajo y el trabajo remoto se concentran en el sector Servicios y en las principales áreas urbanas.
237. El trabajo remoto busca consolidarse, a largo plazo, mediante la adopción de esquemas híbridos en los sectores económicos y ocupaciones que permitan su uso.
238. El retorno parcial a la presencialidad es hoy una tendencia en la mayoría de las empresas, incluso en aquellas en las que el teletrabajo podría facilitarse en un 100%. Esto tiene que ver, fundamentalmente, con el fortalecimiento de comunidades de trabajo que se apropian adecuadamente de la cultura organizacional.
239. Los empleadores no perciben incentivos significativos, a nivel económico, normativo o tributario, para que el teletrabajo se adopte masivamente en Perú. Existen, sí, incentivos normativos y económicos para que el trabajo remoto se consolide de forma híbrida en las ocupaciones en las que aquel es posible. Sin embargo, la nueva Ley del Teletrabajo puede no resultar lo suficientemente simple y flexible para permitir la consolidación del trabajo a distancia, tal como lo venía impulsando la práctica del trabajo remoto.
240. Las brechas estructurales relacionadas con déficits en competencias digitales y conectividad dificultan la apropiación extensiva de esta forma de organización laboral.

Dimensión judicial

241. La Corte Suprema de Justicia no ha establecido, respecto a la interpretación y aplicación del marco regulatorio sobre el teletrabajo y el trabajo remoto, doctrina jurisprudencial vinculante. Es posible que la novedad del tema y su uso limitado aún no hayan posibilitado discusiones judiciales sobre ambos temas.

Principales hallazgos y recomendaciones

242. Mientras que en la legislación del teletrabajo del año 2013 los costos laborales venían fijados por la ley y eran, por regla general, de responsabilidad del empleador (principio de ajenidad), en el trabajo remoto se privilegia la autonomía de la voluntad y los acuerdos entre las partes. La nueva Ley del Teletrabajo, Ley 31572 de 2022, eligió un camino intermedio, toda vez que, bajo situaciones excepcionales, se le permite al empleador tomar decisiones unilaterales en tal sentido, prevaleciendo, por regla general, el acuerdo entre las partes.
243. En el caso del trabajo remoto, el lugar desde donde se presta el servicio es rígido y se circunscribe al domicilio del trabajador. En este punto, la legislación del teletrabajo es más amplia y flexible: la nueva Ley permite que los servicios se presten desde distintos lugares, incluso desde el extranjero.
244. A manera de recomendaciones, se propone:
- Consolidar las políticas públicas orientadas a reducir la brecha digital en términos de competencias educativas y capacidades logísticas.
 - Adoptar como legislación permanente la actual regulación referida al trabajo remoto. Algunos elementos del trabajo remoto se han incorporado mediante la nueva Ley del Teletrabajo.
 - Si la adopción integral del trabajo remoto como legislación permanente no resulta posible —como parece que ha ocurrido con la reciente aprobación de la Ley 31572—, se sugiere que al menos la futura reglamentación del teletrabajo deje en cabeza del empleador la decisión de optar y terminar, por regla general y de forma unilateral, esta modalidad de trabajo. Ello fue incluido en la nueva Ley del Teletrabajo bajo circunstancias excepcionales.
 - Se sugiere que el nuevo marco regulatorio permita que las partes acuerden lo relativo a la provisión de herramientas de trabajo y compensación de costos. Una fórmula intermedia podría ser que solo se obligue a algunos empleadores a compensar los gastos adicionales que comúnmente asumiría el trabajador cuando presta servicios de forma remota. Esto fue parcialmente incluido en la nueva Ley del Teletrabajo, que no obliga a las micro y pequeñas empresas al suministro de equipos ni a la compensación de los servicios de internet.
 - Adoptar medidas normativas orientadas a simplificar la legislación ordinaria aplicable al teletrabajo y al trabajo remoto, en especial en lo que se relaciona con la seguridad y salud en el trabajo, así como con el deber de supervisión a cargo del empleador.
 - Establecer en la reglamentación administrativa del teletrabajo requisitos simples para su implementación. Se requiere garantizar la cobertura frente a accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral que, con independencia de las circunstancias temporales y espaciales de la prestación del servicio, protejan la actividad laboral. Los trámites administrativos y los requisitos para la adopción del teletrabajo pueden constituir barreras de acceso para las pequeñas y medianas empresas.

► Uruguay

Introducción

245. En abril de 2020 se presentó un proyecto de ley que buscaba regular el teletrabajo. Terminado su proceso legislativo, el proyecto se convirtió, en el año 2021, en la Ley 19978, que entró en vigor el 10 de septiembre de ese año, en el contexto de la emergencia sanitaria que aprobó las normas para la promoción y la regulación del teletrabajo en el país.
246. Antes de la promulgación de esta norma, esta modalidad de trabajo se regía por acuerdo entre las partes. El vacío legal y la demora en discutir una norma que regulara el teletrabajo se debieron, principalmente, al bajo porcentaje de personas que prestaban servicios a distancia en Uruguay.
247. Sin perjuicio de la promulgación de esta norma, el decreto reglamentario de la Ley estableció que el teletrabajo realizado durante la vigencia del estado de emergencia nacional sanitaria constituyó un régimen de trabajo temporal y de excepción.

Dimensión regulatoria

248. La norma fue fruto de un proyecto de ley iniciado en la Cámara de Senadores que no contó con el trabajo previo del Consejo Superior Tripartito, órgano de coordinación y gobernanza de las relaciones laborales.
249. Esta Ley tiene vocación de permanencia y no es de aplicación transitoria para el contexto sanitario, como ocurrió con otras leyes.
250. Entre sus principios rectores, se encuentran la voluntariedad, la reversibilidad, la igualdad, la no discriminación y el fomento del empleo.

a. Conceptos de teletrabajo y de teletrabajador

251. El teletrabajo es definido como la prestación del trabajo, total o parcial, fuera del ámbito físico proporcionado por el empleador, utilizando preponderantemente las tecnologías de la información y la comunicación, ya sea en forma interactiva o no (*online-offline*).
252. El teletrabajador es toda persona que presta su trabajo, total o parcialmente (régimen híbrido) fuera del ámbito físico proporcionado por el empleador, utilizando principalmente las tecnologías de la información y la comunicación, ya sea en forma interactiva o no (*online-offline*).
253. La norma se aplica a las relaciones laborales que se desarrollan en un régimen de subordinación y dependencia donde el empleador es una persona privada o de derecho público no estatal.
254. A partir de estas definiciones legales se advierte que esta modalidad de trabajo puede combinarse con la prestación presencial de servicios en dependencias de la empresa. En estos casos de régimen híbrido, se aplica la modalidad del teletrabajo cuando las partes de común acuerdo así lo establezcan.

b. Acuerdo entre trabajador y empleador: voluntariedad y reversibilidad

255. Esta modalidad puede pactarse al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, lo que debe constar por escrito en el contrato de trabajo o en un anexo de este. El teletrabajo es siempre voluntario para el trabajador, que debe prestar su consentimiento por escrito.

256. Las partes pueden acordar cambiar la modalidad de trabajo presencial a la de teletrabajo y viceversa, previo acuerdo por escrito.
257. El cambio permanente de la modalidad de trabajo presencial a la de teletrabajo, así como de la modalidad de teletrabajo a la presencial debe contar con el común acuerdo de las partes y documentarse por escrito.
258. Si el teletrabajo se acordó una vez iniciada una relación laboral presencial, cualquiera de las partes tiene derecho a retornar a la modalidad presencial dentro de los noventa días de iniciado el teletrabajo, previo aviso a la otra parte con una anticipación no menor a siete días.
259. Por el contrario, si el teletrabajo fue la modalidad originalmente adoptada por las partes, se requiere el acuerdo escrito de ambas para adoptar la modalidad presencial, que debe constar en la planilla de trabajo.
260. En ambos casos, los contratos deben contener las cláusulas específicas.

c. Lugar y jornada de trabajo

261. En cuanto al lugar de trabajo, las partes deben determinar dónde se prestarán las tareas laborales, que puede ser en el domicilio del teletrabajador o en otro sitio definido en el contrato. Si la prestación del teletrabajo, por su naturaleza, fuera susceptible de desarrollarse en distintos lugares, puede acordarse que el teletrabajador elija libremente dónde ejercerá sus tareas, lo que puede darse en más de un lugar alternativamente.
262. En materia de jornada laboral, el total del tiempo efectivamente trabajado no puede superar el máximo legal de horas semanales de trabajo aplicable a la actividad a la que pertenece la empresa o institución, o el límite semanal establecido contractualmente, según corresponda.
263. El exceso de trabajo diario respecto de la jornada legal o contractual no constituye trabajo extraordinario y, por lo tanto, no da lugar al pago de horas extras. Sin embargo, las horas efectivamente trabajadas que superen el límite legal o convencional diario se deben compensar con horas no trabajadas en otros días de la misma semana o bien pagarse con un 100% de recargo sobre el valor-hora de los días hábiles.
264. El teletrabajador tiene derecho a los descansos intermedios, entre jornadas y semanales, así como a la desconexión. Respecto a esto último, debe existir una desconexión mínima de ocho horas continuas entre una jornada y la siguiente.
265. El teletrabajador puede distribuir la jornada libremente en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, considerando el horario de funcionamiento y los requerimientos de la empresa, así como el tipo de servicio o actividad que desarrolla el empleador, sin perjuicio de lo que se establezca en el contrato con respecto al horario de trabajo.
266. Estas disposiciones son aplicables a todas las jornadas trabajadas en régimen de teletrabajo parcial o híbrido.

d. Seguridad y salud en el trabajo

267. La norma establece que mediante un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social se especificarán las condiciones de seguridad, ergonomía y salud ocupacional aplicables a esta modalidad de trabajo.
268. El o los lugares donde se realice el teletrabajo deben cumplir con las condiciones de salud y seguridad requeridas por la normativa vigente. Asimismo, los riesgos laborales del teletrabajo se deben integrar al sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo de las empresas, y se deben identificar y evaluar los riesgos laborales a los que están expuestos los teletrabajadores, incluidos los riesgos psicosociales y ergonómicos.

269. La modalidad del teletrabajo no exime al empleador de verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, para lo cual puede solicitar la intervención de la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social, que goza de facultades de fiscalización.
270. Resultan aplicables a los teletrabajadores todas las disposiciones contenidas en la Ley 16.074 sobre accidentes laborales y enfermedades profesionales.

e. Otros aspectos relevantes de la norma

271. La norma incorpora otros aspectos relevantes, por ejemplo, que el teletrabajo modifica única y exclusivamente la modalidad en que se efectúa el trabajo y no puede afectar los derechos individuales y colectivos consagrados por el ordenamiento jurídico vigente.
272. Se reconoce expresamente el principio de igualdad: los teletrabajadores gozan de los mismos derechos y acceso a las mismas condiciones de trabajo que los trabajadores presenciales, salvo los que sean inherentes a la prestación del trabajo en forma presencial.
273. La modalidad del teletrabajo no puede ser un medio para la distinción, exclusión o restricción basada en la condición económica, social, cultural, la nacionalidad, el origen étnico-racial, la edad, el sexo, la orientación sexual o la identidad de género, el estado civil, la religión, la discapacidad, el lugar de residencia u otros factores que tengan por objeto menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales.
274. Las partes deben acordar la forma de provisión de las tecnologías de la información necesarias para que el trabajador desarrolle el teletrabajo, lo que debe quedar consignado por escrito en el contrato de trabajo.

Dimensión operativa

275. La Ley 19978 reguló los aspectos centrales del teletrabajo y otorgó certeza a las partes sobre esta modalidad. En términos generales, se considera que la norma es un avance en la materia, pues por ejemplo permitió adaptar la relación laboral al teletrabajo en materia de jornada, al semanalizarla y ajustar los horarios a las necesidades de la empresa.
276. Sin embargo, por ser una norma general y amplia, no consideró algunos elementos que impactan en la implementación de esta modalidad de trabajo. En tal sentido, es necesaria una mayor precisión normativa por ejemplo sobre la cantidad mínima de tiempo para que se aplique esta regulación, la determinación de la aplicación del teletrabajo híbrido, la regulación existente en materia de reversibilidad y los mecanismos concretos para no afectar el derecho a la desconexión, especialmente en casos urgentes o impostergables. Igualmente, destaca el problema asociado a la capacidad de supervisión de la jornada de teletrabajo y al trabajo que realizan los teletrabajadores, sumado al control del empleador sobre la información confidencial y sensible para la empresa, así como el resguardo en las comunicaciones y que estas sean efectivas.
277. Por otra parte, preocupan también las obligaciones que se imponen al empleador en relación con el grado de supervisión real que puede ejercer en materia de seguridad y salud en el teletrabajo, así como los elementos para determinar su posible responsabilidad en caso de accidente o enfermedad laboral. Al respecto, otro tema importante es la aplicación de la facultad de la autoridad laboral para suspender esta modalidad de trabajo.
278. Sin perjuicio de lo anterior, a partir de la consulta al sector empleador se advierte que, considerando que la normativa uruguaya no fue diseñada solo para tiempos de emergencia sanitaria, resulta importante evaluar su funcionamiento e identificar los principales aspectos que dificultan su aplicación en régimen post emergencia sanitaria.

Dimensión judicial

279. No se identificaron controversias de relevancia jurídica que hayan sido resueltas por los tribunales superiores de Justicia ni que hayan sentado jurisprudencia sobre el tema. Ello se ha debido, principalmente, al poco tiempo de vida de la normativa y a la duración de los procesos judiciales laborales en Uruguay.

Principales hallazgos y recomendaciones

280. La norma reguló los aspectos centrales del teletrabajo y permitió dar certeza a las partes sobre la forma en que se debe pactar e implementar esta modalidad de trabajo, lo que reportó una serie de beneficios para los trabajadores y las empresas.
281. La actual regulación no alcanza a cumplir un año en régimen, razón por la cual aún no existe una experiencia práctica que permita evaluarla. Sin embargo, por tratarse de una norma general y amplia, no consideró algunos aspectos que impactan en su implementación, como aquellos vinculados a los tiempos de trabajo, a la supervisión del trabajador, a la productividad, al manejo de la información sensible, a la seguridad y salud en el trabajo, a la regulación del derecho a la desconexión y a la reversibilidad, a la cantidad mínima de tiempo para aplicar esta regulación y a la determinación de la modalidad híbrida, por mencionar algunos.
282. Algunas de las recomendaciones para Uruguay incluyen:
- Concretar estudios para obtener datos oficiales, estadísticas, información y generación de conocimiento en materia de teletrabajo para mejorar la toma de decisiones, así como el desarrollo de acciones y políticas pertinentes y adecuadas.
 - Evaluar la implementación de la Ley por el Consejo Superior Tripartito, para que realice un diagnóstico y proponga ajustes y modificaciones legales o reglamentarias que permitan llenar vacíos y otorgar mayor certeza a las partes que deseen pactar esta modalidad de trabajo.
 - Revisar los incentivos y la regulación contemplados en la Ley, especialmente en cuanto a los aspectos vinculados a la competencia del convenio colectivo, a los tiempos de trabajo, a la supervisión del trabajador, a la productividad, al manejo de la información sensible, a la seguridad y salud en el trabajo, a la regulación del derecho a la desconexión y a la reversibilidad, a la cantidad mínima de tiempo para aplicar esta regulación y a la determinación de la modalidad híbrida.

► Principales lecciones aprendidas

283. Sin duda alguna, la experiencia de la implementación “obligatoria” del teletrabajo durante los últimos años, especialmente durante los años de pandemia de la COVID-19, ha brindado lecciones muy valiosas.
284. Una lección es que el teletrabajo fue útil para dar respuesta a la coyuntura de la pandemia; pero, con la vuelta a la normalidad, sigue siendo útil para enfrentar cuestiones apremiantes como las referidas al medio ambiente, al tráfico en los centros urbanos, a los tiempos de desplazamiento, al acceso al tiempo libre, y al equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal. El teletrabajo se presenta como una alternativa que puede beneficiar a todos, por lo que podría ser promovida a través de una regulación simple que propicie acuerdos entre las partes.
285. En este sentido, el caso de Perú resulta interesante en cuanto al registro del teletrabajo. En ese país, para efectos estadísticos y de inspección basta con registrar el teletrabajo en la planilla de aportes a la seguridad social, algo operativo y cotidiano que los empleadores de todos modos deben hacer. En otros países se exige adicionalmente un reporte especial al Ministerio de Trabajo, un paso adicional que podría dificultar la implementación de esta modalidad de trabajo.
286. La regulación sobre teletrabajo existente en algunos países antes de la pandemia era, con frecuencia, poco efectiva. La pandemia ofreció la posibilidad de ver la legislación del teletrabajo de una manera más pragmática, y los requisitos para facilitar su implementación como una alternativa laboral atractiva tanto para el empleador como para el trabajador.

La voluntariedad y la reversibilidad del teletrabajo

287. En las legislaciones que así lo han establecido,²⁷ los conceptos de voluntariedad y reversibilidad han sido factores para el éxito de esta modalidad de trabajo. Al poder pactarse la modalidad desde el inicio o durante la vigencia de la relación laboral, se ofrece una flexibilidad que genera buenos entendimientos entre el empleador y el trabajador.
288. Del análisis de las diferentes legislaciones revisadas se infiere que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. También que las partes acuerdan los detalles que lo rigen, en observancia plena de los instrumentos jurídicos de protección de los derechos humanos y los instrumentos jurídicos internacionales de protección de los derechos laborales y demás de la legislación laboral.
289. La modalidad del teletrabajo puede acordarse desde el principio o durante la relación laboral. Únicamente cuando exista ese acuerdo podrá solicitarse su revocatoria o reversibilidad, sin que ello implique perjuicio o ruptura de la relación laboral bajo las condiciones que se establezcan. La solicitud deberá plantearse con la debida anticipación, siempre y cuando sea justificada y siga el procedimiento diseñado al efecto por cada centro de trabajo.
290. Lo anterior ha permitido que, de acuerdo con la flexibilidad y gracias a la voluntad de las partes, la persona trabajadora pueda distribuir libremente su jornada laboral en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, en respeto de los límites máximos de la jornada diaria y semanal, así como de las normas sobre la duración de la jornada y los descansos.

27 Ver párrafos 109-119 (Costa Rica), 52-53 (Chile) y 202 (México) de este Informe.

Implementación del derecho a la desconexión

291. Los avances tecnológicos han tenido una gran incidencia en las relaciones laborales, y posibilitan que las personas se mantengan conectadas casi de manera permanente mediante sus móviles, tabletas y otros equipos que les permiten, por ejemplo, recibir fuera de la jornada de trabajo correos electrónicos, mensajes y llamadas, y sostener reuniones virtuales, todo lo cual afecta su vida privada, personal y familiar. Por lo anterior, se ha estimado necesario regular la conexión y desconexión para propiciar un mejor balance entre la vida personal y la vida laboral.
292. Con este fin, y para garantizar los tiempos de descanso, las vacaciones, los permisos y la intimidad personal y familiar de la persona teletrabajadora, surge el derecho a la desconexión digital fuera de la jornada u horario establecido, salvo que se trate de situaciones imprevistas o urgentes.

Siguiendo las buenas prácticas identificadas en políticas para la igualdad de género en el mundo del trabajo, en su publicación Panorama Laboral 2022 la OIT recomienda la "(...) Reconversión y adaptación de las capacidades de las mujeres para ingresar al mundo de la economía digital. Ello requiere claramente de mayores esfuerzos para habilitar el acceso de las mujeres al mundo de la tecnología, desarrollando sus habilidades y competencias, pero también facilitando el acceso a los recursos digitales (dispositivos y conectividad). Como el cambio hacia la modalidad del teletrabajo y el desarrollo del comercio electrónico tuvieron un gran avance con la pandemia y no retrocederá a su situación inicial, será de suma necesidad desarrollar habilidades digitales en quienes estén buscando empleo o sientan la necesidad de reconvertirse para mantener sus empleos o sus empresas. Por lo tanto, el desarrollo de formaciones específicas y en competencias transversales, así como dispositivos de asesoramiento a emprendedoras para su inclusión en la era digital y la incorporación de nuevas tecnologías, será fundamental como mecanismo de desarrollo de la empleabilidad y sostenibilidad de los emprendimientos".²⁸

Costos laborales e incentivos para las empresas

293. Los costos laborales son una dimensión importante del tema del teletrabajo. En el pasado —y antes de la pandemia—, el factor costo impedía el uso intensivo de esta modalidad de trabajo. Las regulaciones de Perú y Ecuador ofrecen buenos ejemplos de algo que, en Colombia, se había introducido parcialmente con el trabajo en casa (figura excepcional). En este sentido, algunas alternativas de regulación que están siendo exploradas por las organizaciones empresariales relacionadas con el costo del teletrabajo son:
- Que las partes pueden acordar que el trabajador proporcione sus herramientas de trabajo, y que sea posible pactar una compensación por ello.
 - Que el teletrabajador tenga derecho a la compensación de los mayores gastos en consumo de servicios de telefonía, internet y energía que requiera para cumplir sus funciones o desempeñar la labor contratada (en este tema, es interesante la legislación de Argentina). En Perú, esta compensación solo procede cuando el teletrabajo se realiza desde el domicilio del teletrabajador, lo cual tiene sentido porque, si lo hace desde un *coworking* o centro comercial, por ejemplo, no asume dicho costo.
 - Que estas compensaciones no sean consideradas como ingresos gravados fiscalmente, ni como salario para efectos de la liquidación de otros derechos laborales y de la seguridad social.

²⁸ Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2022. "Políticas de igualdad de género y mercado de trabajo durante la pandemia", p. 27.OIT, marzo 2022.

294. Varios de los empleadores entrevistados para esta investigación consideraron que deberían darse incentivos fiscales²⁹ a las empresas que opten por esta modalidad de trabajo, pues en muchos casos se realizan mejoras en los hogares de los teletrabajadores (por ejemplo, infraestructura eléctrica o dotación de equipos de cómputo y herramientas de trabajo ergonómicas) e incluso se implementan programas de salud emocional para las personas teletrabajadoras.
295. Por otra parte, debido a que no todos los Estados están en condiciones de ofrecer incentivos fiscales para promover esta modalidad, se podrían considerar incentivos no fiscales, como por ejemplo otorgar puntos adicionales en la calificación de las empresas en los procesos públicos de contratación o licitación de servicios si cuentan con un alto número de personas en la modalidad de teletrabajo.

Conciliación entre trabajo y familia para una mayor inclusión

296. El teletrabajo ha servido como una herramienta de inclusión laboral para personas tradicionalmente excluidas del mundo productivo. Es el caso, por ejemplo, de quienes tienen dificultades para desplazarse de su casa al lugar de trabajo y viceversa, como las personas con discapacidad; o quienes desean conciliar las tareas remuneradas con las responsabilidades familiares, como el cuidado de niños, adultos mayores o personas con discapacidad.
297. Nadie puede negar que el bienestar de las personas se correlaciona con la calidad de su integración al mundo del trabajo. En la actualidad, las exigencias y los requisitos de desempeño profesional que se imponen a hombres y mujeres en el mundo del trabajo pueden desafiar la posibilidad de lograr una adecuada vida familiar y, con demasiada frecuencia, se convierten en un factor de desigualdad para las mujeres. “Por esto, facilitar la conciliación de la vida laboral con las responsabilidades familiares, implica mejorar las condiciones del mercado de trabajo: no solo las condiciones de empleo para las mujeres, sino también promover una nueva distribución de las oportunidades para todos”.³⁰

“El bienestar de las personas está estrechamente relacionado con la calidad de su integración al mercado laboral”.³¹

Formación para la PYME en competencias digitales y de gestión

298. Las pequeñas empresas no han sido tradicionalmente propensas a digitalizar los flujos de trabajo y permitir el teletrabajo, y solo lo han hecho en la medida mínima necesaria. Cuando estalló la pandemia de la COVID-19, muchas PYME tuvieron que esforzarse para mejorar rápidamente sus capacidades de teletrabajo. Pese a su disposición para adaptarse a las nuevas condiciones, esto no fue fácil pues, entre otras cosas, no contaban con las competencias digitales y de gestión de personal a distancia.
299. Hoy en día la mayoría de los teletrabajadores se caracterizan por ser “trabajadores del conocimiento”, es decir, por contar con formación técnica y/o profesional. Por ello resulta importante capacitar a los gerentes de las pequeñas y medianas empresas en la definición de los

29 Ver párrafo 125 (Costa Rica).

30 *Trabajo y familia: hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*. Santiago, Chile, Oficina Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009, p. 121.

31 *Idem*.

indicadores de evaluación del desempeño de las personas teletrabajadoras, particularmente a los emprendedores que inician sus operaciones con actividades mediante esta modalidad.

Necesaria mejora en la infraestructura de las TIC

300. Otro reto u oportunidad de mejora que se ha identificado está relacionado con la mejora de la infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para que se garantice la conectividad necesaria, particularmente en función del impulso que se pretende dar a la llegada de trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional o nómadas digitales. Asimismo, se deben establecer políticas públicas orientadas a reducir la brecha digital en términos de competencias educativas y capacidades logísticas que permitan un mayor empoderamiento de las herramientas digitales.
301. Durante la pandemia, muchas empresas sufrieron pérdidas financieras sostenidas debido a sus costos fijos, por lo que la inversión adicional en tecnología suponía un reto. Además, la cobertura deficiente y desigual, junto con los altos costos de los datos y dispositivos, continúan obstaculizando el acceso digital.
302. En la actualidad, menos del 50% de la población de América Latina y el Caribe tiene conectividad de banda ancha fija y solo el 9,9% cuenta con fibra de alta calidad en el hogar. Si bien el 87% de la población vive dentro del alcance de una señal de 4G, el uso y la penetración reales siguen siendo bajos (37%), y solo cuatro de cada diez latinoamericanos de las zonas rurales tienen opciones de conectividad en comparación con el 71% de la población de las zonas urbanas.³²
303. Los planes de datos y dispositivos con internet no son asequibles para las personas pobres de la región. En promedio, el costo de un plan de datos de solo 1GB representa el 2,7% del ingreso familiar mensual (o entre el 8% y el 10% para el quintil inferior en algunos países), muy por encima del umbral de asequibilidad del 2% de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Además, el costo del teléfono inteligente básico más barato disponible representa entre el 4% y el 12% del ingreso familiar promedio en gran parte de la región, y entre el 31% y el 34% en Guatemala y Nicaragua o incluso el 84% en Haití.
304. Estos costos desproporcionadamente altos para las poblaciones vulnerables podrían dar lugar a nuevas formas de disparidad en la que ya es la región más desigual del mundo. Por ello, una recomendación muy importante para seguir aplicando de la mejor manera el teletrabajo es enfrentar la brecha digital de manera urgente: reducir costos y ampliar el acceso.

Generación y análisis de datos sobre el teletrabajo

305. Es de la mayor importancia obtener datos oficiales, estadísticas, información y generación de conocimiento en materia de teletrabajo para mejorar la toma de decisiones y desarrollar acciones y políticas pertinentes y adecuadas, especialmente ahora que estamos cerca de entrar a la pospandemia. Con estos datos se podría realizar un diagnóstico y levantar aprendizajes para luego proponer ajustes o posibles modificaciones legales o reglamentarias que permitan llenar los vacíos de las nuevas normativas y otorgar mayor certeza a las partes que deseen pactar el teletrabajo.
306. Por su lado, las organizaciones empresariales también podrían analizar cuáles de sus funciones son susceptibles de ser realizadas fuera de sus instalaciones, con miras a considerar que sus colaboradores migren a esta modalidad de trabajo. Las organizaciones deberían considerar

32 *El escaso acceso digital frena a América Latina y el Caribe. ¿Cómo solucionar este problema?*
<https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/el-escaso-acceso-digital-frena-america-latina-y-el-caribe-como-solucionar-este>.

los beneficios de esta forma de trabajo para sus colaboradores, de qué manera garantizar la continuidad de sus operaciones ante contingencias y su capacidad de mejorar la productividad.

307. Existe poca evidencia respecto a la productividad de los teletrabajadores. Las organizaciones empresariales, con el apoyo de la OIT, podrían profundizar las investigaciones sobre la implementación efectiva del teletrabajo en el sector privado con relación a la productividad de los trabajadores; y en particular, motivar investigaciones empíricas basadas en evidencia para determinar el costo-beneficio de esta modalidad. Esta línea de investigación debería incluir el análisis de los incentivos existentes para la implementación del teletrabajo, los costos asociados a la modalidad y las ventajas que ofrece.

Brindar seguridad jurídica y evitar contingencias legales

308. La seguridad jurídica constituye un principio general del Derecho que puede conceptualizarse como la garantía de todo individuo de que su situación jurídica solo podrá ser modificada por procedimientos regulares establecidos previamente. En otras palabras, representa la garantía de la aplicación objetiva de la ley, en tanto los individuos saben, en cada momento, cuáles son sus derechos y obligaciones.
309. Desde el punto de vista subjetivo, la seguridad equivale a la certeza moral que tiene el individuo de que sus bienes le serán respetados, lo que requiere ciertas condiciones, tales como la organización judicial, el cuerpo de policía y las leyes. Desde un punto de vista objetivo, la seguridad jurídica equivale a la existencia de un orden social justo y eficaz cuyo cumplimiento está asegurado por la coacción pública. Para el empresariado, el cumplimiento a cabalidad de ese principio es fundamental, pues permite invertir y generar empleos con confianza y tranquilidad dentro de un cierto entorno.
310. En el ámbito del teletrabajo, las empresas aún enfrentan contingencias debido a la falta de certeza jurídica, por lo que deben actuar con cautela para evitar salir perjudicadas en las instancias judiciales. Por ejemplo, se deben contemplar las medidas necesarias para los casos en los cuales la empresa pudo haber dotado de mobiliario, equipo y herramientas en los lugares de trabajo elegidos por las personas teletrabajadoras, así como la capacitación necesaria para hacer buen uso de los equipos. En este sentido, un desafío es la imposibilidad de realizar una supervisión constante de la manera en que se usan los equipos entregados.
311. Otro reto importante se da en el área de seguridad y salud en el trabajo cuando el servicio se presta desde lugares distintos al domicilio del trabajador, como centros comerciales, *coworking* o lugares de residencia temporal. Al respecto, una lección aprendida es que la legislación sobre riesgos laborales y seguridad y salud debe ser lo suficientemente dinámica para proteger la actividad productiva.

Artículos 3, 16, 18, 19 y 21 del Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (núm. 155)

En relación con el trabajo, el término *salud* abarca no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también de los elementos físicos y mentales que afecten la salud y estén directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.^a Los empleadores tienen la responsabilidad general de garantizar que se adopten todas las medidas preventivas y de protección posibles para reducir al mínimo los riesgos laborales,^b y ello abarca el suministro, cuando sea necesario, de ropa y equipos de protección apropiados, en la medida en que sea razonable y factible, sin ninguna carga financiera para los trabajadores.^c Los empleadores también tienen la obligación de proporcionar información adecuada y formación apropiada en el ámbito de la seguridad e higiene del trabajo;^d consultar a los trabajadores sobre todos los aspectos de la seguridad y la salud relacionados con su trabajo^e y prever medidas para hacer frente a situaciones de urgencia.^f

^a Artículo 3 (e).

^b El artículo 16 del Convenio núm. 155 prevé lo siguiente: «Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo [...] que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores».

^c Artículo 16 inciso 3 y artículo 21.

^d Artículo 19 (c) y (d).

^e Artículo 19 (e).

^f Artículo 18.

^e Artículo 18.

312. El análisis realizado reveló que existen vacíos en algunas legislaciones respecto a la posible responsabilidad del empleador sobre accidentes o incidentes que puedan presentarse en el domicilio del teletrabajador, ya sea por causas ajenas a su voluntad o por un manejo inadecuado de las herramientas y equipos. Esta situación se agrava cuando las autoridades laborales no están facultadas para llevar a cabo inspecciones en los domicilios de los teletrabajadores por su condición de inviolabilidad. Sin embargo, en algunos países se han aplicado las pólizas previstas para el trabajo presencial, en aras de paliar cualquier discrepancia.
313. También se dan situaciones como la de Guatemala, que, si bien no cuenta con una legislación en materia de teletrabajo,³³ ello ha permitido que las empresas desarrollen esta modalidad de manera exitosa, con esquemas flexibles y creativos ideados en común acuerdo con los trabajadores; aunque siempre existe el riesgo de contingencias legales por temas como el de accidentes laborales o manejo inadecuado de equipos. Ante esta situación, el empresariado elaboró y publicó, con el apoyo de la Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT (ACT-EMP), las Guías para Empleadores sobre el Teletrabajo, que ofrecen orientación práctica a las empresas para la implementación de protocolos de trabajo desde las casas para enfrentar la crisis de la COVID-19.
314. Una reflexión adicional es la inseguridad que genera la prestación de servicios desde un país extranjero. Si bien en Colombia se permite para el trabajo en casa y en Perú para el teletrabajo, surgen algunas preguntas: ¿qué cobertura de riesgos laborales puede darse en otro país? ¿Cómo son los servicios asistenciales en salud en caso de contingencias? Para efectos pensionales, ¿qué trámite debe dárseles a las afectaciones en salud que no son atendidas por el sistema nacional de Salud? En materia fiscal o tributaria, ¿cómo regular la remuneración? Estos son solo algunos vacíos de las legislaciones actuales que generan inseguridad y que son especialmente sensibles tratándose de los trabajadores conocidos como nómadas digitales.

33 Ver párrafo 167 (Guatemala).

315. En algunos casos existe una enorme dispersión de reglas³⁴ que se encuentran tanto en leyes como en normas de menor rango legal, lo que se vio exacerbado durante la pandemia con las nuevas normas que se emitieron. Ello genera inseguridad jurídica y no propicia la confianza suficiente para implementar el teletrabajo más allá de ciertos sectores, como el de servicios.

Promover el diálogo social para la correcta aplicación del teletrabajo

316. Ante la situación de emergencia, en muchos países los gobiernos adoptaron medidas de confinamiento y de teletrabajo sin la participación de los interlocutores sociales. Al respecto, es imperativo promover que los responsables de la elaboración de políticas los escuchen para evaluar cómo evolucionó la implementación de la modalidad del teletrabajo con el fin de revisar las políticas existentes o iniciar otras nuevas; por ejemplo, una normativa sobre el teletrabajo en su modalidad híbrida.
317. Es importante promover el diálogo social convocado por la autoridad laboral para identificar los principales aspectos prácticos que actualmente dificultan la aplicación del teletrabajo y para analizar la normativa vigente en el régimen post emergencia sanitaria.
318. Considerando el documento *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*³⁵ y los estudios subregionales producto de la elaboración de este Informe, se podría diseñar una propuesta de ley modelo sobre teletrabajo que tome en cuenta a) el principio de voluntariedad y acuerdo entre las partes; b) la organización y tiempo de trabajo; c) la seguridad y la salud en el trabajo; d) el equipamiento y los elementos de trabajo; e) la protección del derecho a la privacidad de los trabajadores; f) la dimensión de género; y g) el papel de los actores sociales. Esta propuesta podría ser la base de una oferta de formación para funcionarios de las organizaciones empresariales impartida por la OIT.

Dimensión judicial

319. Con excepción de México y Chile en materia de Educación, a nivel latinoamericano no se ha establecido doctrina jurisprudencial vinculante con respecto a la interpretación y aplicación del marco regulatorio del teletrabajo y el trabajo remoto, menos aún sobre los nómadas digitales. La razón es que, al tratarse de temas relativamente nuevos, su uso es limitado y todavía no ha generado discusiones judiciales. Se recomienda vigilar los temas que vayan surgiendo y la jurisprudencia que se genere.

Protección de los datos y medidas de seguridad

320. Si bien el uso de la tecnología ha permitido y facilitado el teletrabajo, también ha aumentado el riesgo de ataques cibernéticos e infracciones a la confidencialidad. Es imprescindible que el trabajo desde casa sea seguro, sobre todo si los trabajadores utilizan sus computadoras portátiles o dispositivos personales para realizar tareas profesionales y conectarse con la red de la empresa, algunas de las cuales cuentan con políticas de protección de datos, confidencialidad y seguridad.

34 Ver párrafo 97 (Colombia).

35 *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. OIT, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf

Ciberseguridad y protección de la privacidad

Los empleadores deben asegurarse de que:

- la seguridad de los datos no se vea comprometida durante el teletrabajo;
- se establezca un sólido sistema de tecnología de la información con las garantías necesarias, entre ellas la transmisión segura de datos confidenciales fuera del lugar de trabajo;
- las computadoras utilizadas para el trabajo tengan instalados los programas informáticos adecuados, como antivirus, redes privadas virtuales seguras y cortafuegos contra las amenazas cibernéticas;
- los trabajadores conocen la política de protección de datos de la empresa, si la hay; y de que los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para usar las TIC de acuerdo con la política de la empresa. Se puede impartir formación en línea y cursos de reciclaje para actualizar las competencias en esta materia.³⁶

Conclusiones

321. Si bien el teletrabajo no es un fenómeno nuevo, en el contexto de la pandemia por la COVID-19 y las medidas de confinamiento implementadas para reducir los contagios, esta modalidad de trabajo aumentó significativamente en la región. El teletrabajo facilitó la continuidad de ciertas actividades económicas y, con ello, la relación laboral, lo que resultó de particular importancia teniendo en cuenta el fuerte impacto negativo de la crisis en los mercados de trabajo de la región debido a la destrucción de empleos.
322. El tránsito del trabajo presencial al teletrabajo, sin embargo, no ha estado exento de desafíos, tanto para los trabajadores como para las empresas, que debieron implementarlo rápidamente. Asimismo, no todos los trabajadores pudieron hacer uso de esta modalidad de trabajo. En el contexto excepcional impuesto por la pandemia, los trabajadores formales, que cuentan con un mayor nivel de calificación y se desempeñan en ocupaciones profesionales, técnicas y administrativas, tuvieron más posibilidades de continuar desarrollando sus tareas laborales desde sus domicilios.
323. El teletrabajo es un “proceso en marcha donde la prevalencia y características de esta forma de trabajo no solo son diferentes a las observadas con anterioridad a la pandemia, sino que probablemente también lo sean con respecto al panorama postpandemia”. El aumento sin precedentes de esta modalidad de trabajo “expuso una multiplicidad de desafíos que deben ser abordados de modo de asegurar que contribuya positivamente al mundo de trabajo, tanto para las empresas como para los trabajadores”.
324. Desde la perspectiva de las empresas, la modalidad del teletrabajo también “representa desafíos para garantizar la continuidad de las operaciones y mantener los niveles de productividad requeridos para su supervivencia”.
325. El tema de los nómadas digitales es novedoso y ya comienza a aparecer legislación al respecto. El enfoque parece darse por la atracción de trabajadores extranjeros y sus familias por un cierto período de tiempo con facilidades en materia impositiva y migratoria, entre otras. Sin embargo, el tema debe plasmarse claramente en la normativa para evitar situaciones como la indicada en el punto 312, dado que una mala delimitación puede poner a la persona trabajadora en una

36 IBEC.

inconveniente precariedad. Para ello, es importante el involucramiento del sector privado al momento de la tramitación de las leyes o reglamentos sobre el tema.

326. En general, el sector empleador considera que la modalidad del teletrabajo es exitosa: ha reducido sus costos fijos al evitar, por ejemplo, la renta de instalaciones físicas de manera permanente; y, en cuanto a las personas teletrabajadoras, han disminuido sus costos de transporte y alimentación fuera del hogar, además de acortarse sus tiempos de traslado. También ayuda a la reducción de nuestra huella de carbono al disminuir las emisiones contaminantes del transporte y el congestionamiento vial, al aumento de la productividad y, sobre todo, a la mejora de la calidad de vida de las personas trabajadoras y sus familias. En efecto, los teletrabajadores mejoran su calidad de vida porque tienen la posibilidad de trabajar en horarios flexibles, gozan de mayor autonomía e independencia en su trabajo, y ahorran tiempo y recursos al no tener que desplazarse al lugar de trabajo.
327. Esto se refleja en un mejor aprovechamiento del tiempo tanto por parte de la persona empleadora como de la teletrabajadora. Como lo validan los estudios por país elaborados para este Informe, se advierten las ventajas de contar con una regulación expresa en las jurisdicciones que aún no han regulado el tema o bien están en proceso de revisión o modificación en aras de fijar las reglas a las que debe ceñirse la modalidad del teletrabajo. Si bien es cierto que las empresas que lo han implementado han diseñado sus propias políticas y han llegado a acuerdos voluntarios con sus trabajadores —lo cual ha garantizado su éxito—, el sistema no está exento de que, ante vacíos existentes, comiencen a presentarse conflictos de interpretación entre empleadores y trabajadores que sean llevados a procesos judiciales en el ámbito laboral o civil, en su caso. Esta situación sugiere que, dada la coyuntura, el desarrollo de una ley modelo (desde la perspectiva empresarial) podría ser de utilidad para las discusiones nacionales que las organizaciones empresariales encaran sobre el teletrabajo.
328. Finalmente, es importante sugerir que se propicien espacios de diálogo social tripartito para fomentar la regulación o bien mejorar —cuando sea necesario— el marco regulatorio referido al teletrabajo, tomando en cuenta los importantes avances que se han dado en materia de voluntariedad.

► Caso práctico para un cabildeo eficaz: Costa Rica

329. Un ejemplo de cómo llevar adelante el cabildeo proviene de Costa Rica, país donde la implementación de la modalidad del teletrabajo no tuvo conceptualmente la misma motivación de salud pública y de continuidad de las actividades económicas que en la mayoría de los otros países de la región. La razón es que la regulación normativa del teletrabajo surgió antes de la pandemia con el objetivo de normar esta modalidad de trabajo a distancia ya existente en el país por la llegada de empresas internacionales que la utilizaban.
330. La Unión de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) es una entidad gremial empresarial que, a partir del año 2018, impulsó en el seno del Consejo Superior del Trabajo y el Consejo de Salud Ocupacional la aprobación de la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas y la Guía de Salud Ocupacional y Prevención de los Riesgos de Teletrabajo. Estas guías constituyeron los precedentes normativos de la regulación de esta modalidad en la subregión.
331. En septiembre de 2019, por iniciativa de la UCCAEP y con el respaldo técnico del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el apoyo político de algunos diputados de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, se le dio continuidad legislativa a las guías y se aprobó el Decreto Legislativo 9738, Ley para regular el Teletrabajo, para la “promoción, regulación e implementación del teletrabajo tanto en el sector público como privado”. El proceso normativo avanzó de forma ininterrumpida y se completó en diciembre de ese mismo año con la aprobación del Decreto Ejecutivo 12083-MP-MTSS MIDEPLAN-MICITT, Reglamento para regular el Teletrabajo, que estableció las condiciones mínimas a las que se deben sujetar las relaciones laborales que adoptan esa modalidad.
332. En Costa Rica, el proceso normativo de la modalidad del teletrabajo no se agotó con esos instrumentos normativos, sino que prosiguió con la aprobación, en agosto de 2021, de la Ley 10008, Ley para atraer Trabajadores y Prestadores Remotos de Servicios de Carácter Internacional.
333. Para llegar a buen puerto fue fundamental contar con el convencimiento del presidente de la entidad gremial, así como de su Junta Directiva, y de la Dirección Ejecutiva y el equipo de trabajo. Además, fue vital que el teletrabajo se considerara un tema indispensable para potenciar el desarrollo de ese país y parte de la agenda empresarial.

Generando confianza y convencimiento externo

334. Lograr una buena regulación es el resultado de un trabajo constante de meses o incluso años. Después del convencimiento interno, es necesario generar confianza en las organizaciones de los trabajadores a través del trato que se le da al tema en las diferentes instancias. A nivel legislativo, por ejemplo, los entes gremiales deben promover un acercamiento permanente, particularmente brindando información útil, pero sobre todo veraz, de tal manera que se deje siempre una puerta abierta.
335. Como se observa en el caso costarricense, hubo un intenso trabajo previo en dos comisiones tripartitas de instancia nacional: el Consejo de Salud Ocupacional y el Consejo Superior de Trabajo. En este se generaron los espacios necesarios para que las organizaciones sindicales pudiesen comprender la necesidad de regular un tema que, en la práctica, ya se verificaba. Además, participaron representantes del sector empresarial de alto nivel, que promovieron con fuerza el teletrabajo. En esa instancia también participaron los ministros de Trabajo, de la Presidencia y de Economía, lo que facilitó que las explicaciones de los miembros del sector privado fueran escuchadas por la primera línea gubernamental.

336. El primer paso fue generar la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas y la Guía de Salud Ocupacional y Prevención de los Riesgos de Teletrabajo, en el marco del Consejo de Salud Ocupacional y con el visto bueno del Consejo Superior de Trabajo. Esto propició que el sector sindical costarricense observara la buena intención del sector empleador y se evitara el temor infundado de los sindicatos.
337. El segundo paso fue demostrar que el teletrabajo era necesario para generar más empleo o bien mantener el que se tenía. Se aprovecharon los espacios en el Consejo Superior de Trabajo para generar el convencimiento de que el tema era necesario y que beneficiaba a las tres partes.
338. De manera concomitante, se trabajó a nivel legislativo (en la iniciativa que se convirtió después en ley) con el decidido apoyo de la presidencia de la entidad empresarial, la dirección ejecutiva y el equipo técnico. Se conversó con los diputados miembros de la Comisión que se encargaron de elaborar el dictamen que conocería el Plenario Legislativo, y hubo que contar con datos que sustentaran la posición; pero, sobre todo, fue indispensable hacer ver la necesidad de crear una ley que fuese lo suficientemente versátil para evitar que posteriormente quedase desactualizada o bien que no generara entre las partes la voluntad de aplicar esta modalidad.
339. El convencimiento continuó en el Plenario con conversaciones con los diferentes jefes de bancada sobre el proyecto de ley. También se aprovecharon los medios de comunicación para exponer los beneficios de regular el tema y su importancia para generar empleo.
340. Una vez aprobada la iniciativa y convertida en ley de la República, se llevó a cabo un trabajo intenso para la creación del reglamento, en el cual también participó activamente la dirección ejecutiva, así como el equipo técnico y el despacho del ministro de Trabajo. En las reuniones se defendió la esencia de la ley y se procuró evitar que se crearan normas que fuesen más allá de la última. Igualmente, se dio un proceso de convencimiento en el Consejo Superior de Trabajo para que diese su visto bueno.

Aprendizaje y conclusiones para compartir

341. Para alcanzar el logro antes explicado, fue necesario mantener la constancia; el apoyo de la presidencia de la entidad gremial; generar el convencimiento en las autoridades de gobierno, principalmente el Ministerio de Trabajo; generar confianza en el sector trabajador y brindar los argumentos de carácter técnico necesarios; y conseguir espacios de conversación con los congresistas y los medios de comunicación.
342. No existe una única receta y la situación de cada país es diferente, pero se pueden tomar en cuenta uno o varios de los elementos que se han mencionado. Ahora bien, sea a través de consejos formales creados mediante leyes o decretos, o sea a través de mesas de diálogo social convocadas por la autoridad laboral, es importante avanzar en la identificación de los principales aspectos prácticos que permitan la creación de la normativa o bien su aplicación para iniciar o seguir fomentando esta modalidad de trabajo que, como se indicó, genera interés en los trabajadores.
343. En el caso de que no existan esos consejos o bien no sean convocadas mesas por la autoridad laboral, se sugiere promover la participación de la Oficina Internacional del Trabajo —ente que está convencido de la necesidad de esta modalidad de trabajo— para generar el diálogo tripartito que lleve a buen puerto la regulación necesaria. Como se indicó, es preferible evitar contingencias legales que se conviertan en dolores de cabeza judiciales para los empleadores.
344. Finalmente, es necesario, en el mediano plazo, evaluar la implementación de las leyes o decretos en aras de realizar un diagnóstico de la normativa en régimen y proponer ajustes o posibles modificaciones legales o administrativas que permitan resolver vacíos y otorgar mayor certeza a las partes que pacten esta modalidad de trabajo.



Organización
Internacional
del Trabajo

ACT/EMP

ilo.org

Oficina de Actividades para los
Empleadores (ACT/EMP)

► **ilo.org/actemp**

Oficina Regional de la OIT para
América Latina y el Caribe

► **ilo.org/americas**

