



FAECYS

FEDERACION ARGENTINA DE EMPLEADOS
DE COMERCIO Y SERVICIOS

UNI SINDICATO GLOBAL
PROFESIONALES & CUADROS

El Derecho a Desconectarse

Buenas Prácticas



Antecedentes

El derecho a desconectarse se refiere en pocas palabras al derecho de los empleados y empleadas a desconectarse de su trabajo y a no recibir o contestar ningún correo electrónico, llamada o mensaje relacionado con el trabajo fuera de las horas normales de trabajo. Los avances tecnológicos y los dispositivos móviles han permitido a los empleados realizar su trabajo en cualquier lugar y en cualquier momento. Si bien este enfoque flexible del trabajo también tiene sus ventajas, se corre el riesgo de erosionar las barreras entre el trabajo y el tiempo libre. En muchos lugares de trabajo también hay una expectativa implícita o explícita de revisar los correos electrónicos en casa y por la noche, así como durante los fines de semana y días festivos, especialmente por parte de los directivos y supervisores. Esta conexión constante y la consiguiente falta de descanso conlleva importantes riesgos psicosociales para los empleados y empleadas, incluyendo ansiedad, depresión y agotamiento.¹

El derecho a desconectarse está pensado para establecer límites en torno al uso de la comunicación electrónica después de las horas de trabajo y para proporcionar a los empleados y empleadas el derecho a no participar en ninguna actividad relacionada con el trabajo en el hogar. A menudo se considera como un derecho individual del empleado no sólo a desconectarse, sino también a no ser reprendido por no conectarse, o a ser recompensado por

permanecer conectado constantemente. Sin embargo, como se verá en este informe, cualquier sistema de organización del trabajo que incluya el derecho a la desconexión debe ser abordado colectivamente y con una clara obligación por parte del empleador para que el derecho se garantice efectivamente.

El derecho a la desconexión como un derecho legal surgió en particular en Francia, donde en 2016 se promulgó una ley que introdujo el derecho a la desconexión como tema de negociación obligatoria en las empresas². La ley siguió a una sentencia del Tribunal Supremo de Francia de 2001 en la que se establecía que "el empleado no está obligado a aceptar trabajar en casa ni a llevar consigo sus expedientes ni sus herramientas de trabajo"³, y una decisión de 2004 del mismo tribunal en el sentido de que no se puede recriminar a un empleado por no estar localizable fuera del horario de trabajo.⁴

"Cualquier sistema de organización del trabajo que incluya el derecho a la desconexión debe ser abordado colectivamente y con una clara obligación por parte del empleador para que el derecho se garantice efectivamente."

Desde entonces, y tras la iniciativa francesa, en España se incluyó el derecho de desconexión en la Ley de Protección de Datos de 2018⁵, y en Italia también se abordó el derecho a la desconexión en relación con una ley de 2017 sobre el "trabajo inteligente"⁶. Otros países también han empezado a explorar la introducción del derecho a la desconexión a nivel nacional o estatal, entre ellos Bélgica, Canadá, Filipinas, India y Portugal.

Por otra parte, algunos países, en particular Alemania, han adoptado un enfoque no jurídico del derecho a la desconexión y han optado por fomentar las negociaciones entre los interlocutores sociales como una mejor forma de garantizar la desconexión de los trabajadores y trabajadoras. De hecho, muchas multinacionales alemanas tienen acuerdos de empresa que garantizan el derecho a la desconexión, como Volkswagen, Daimler y Siemens.

Hay múltiples maneras de aplicar y hacer cumplir el derecho a la desconexión. En algunos casos, la desconexión se fomenta pero no es supervisada por el empleador, en otros es supervisada a través de verificaciones periódicas de la situación y cuestionarios de los empleados, y en otros los empleadores han optado por soluciones técnicas para evitar que los empleados se conecten al trabajo después de las horas de trabajo, incluido el cierre de los servidores de correo electrónico de la empresa al final de la jornada laboral establecida.

Este informe se basa en una investigación de Syndex, consultora europea, realizada en 2019 y encargada por UNI P&M⁷. La investigación analizó las leyes y los convenios colectivos sobre todo de los países de Europa Occidental, donde el derecho a la desconexión es el más adelantado. El informe también incluye contribuciones de FO-COM (Francia), CCOO. (España) y CFDT Cadres (Francia).

1- Veán, por ejemplo, William J. Becker, Liuba Belkin, Sarah Tuskey, "Killing me softly: Electronic communications monitoring and employee and spouse well-being", *Academy of Management Proceedings*, 2018 (1)

2- "Law on work, the modernization of social dialogue, and the safeguarding of career paths", aka. The "El Khomri Act", Law 2016-1088 of 8 August 2016. The law entered into force on 1 January 2017

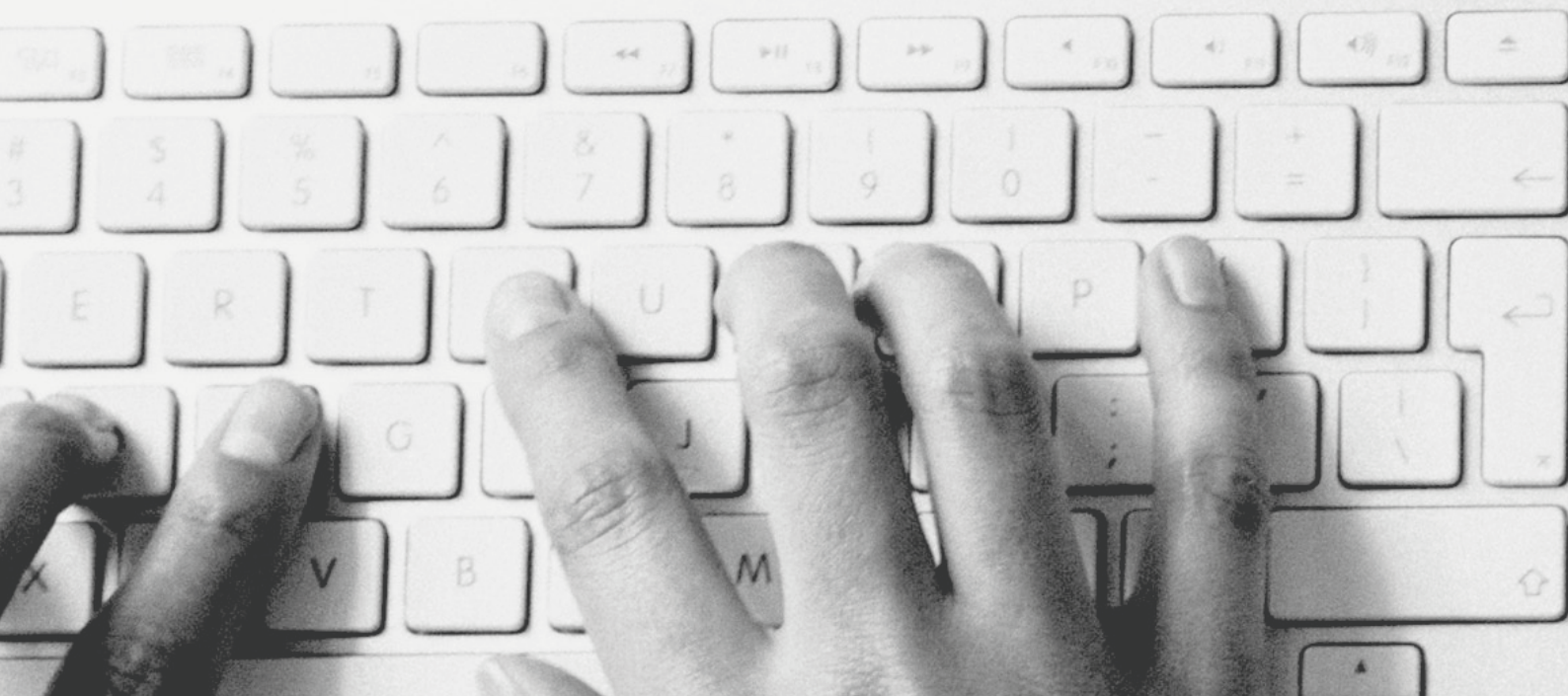
3- Sala de lo Social del Tribunal de Casación, 2 de octubre de 2001, No. 99-42.727

4- Sala de lo Social del Tribunal de Casación, 17 de febrero de 2004, No. 01-45.889

5- Ley Orgánica 3/2018, "Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", 5 de diciembre de 2018

6- Ley No. 81 del 22 de mayo de 2017

7- "Desconectarse: Derechos de los trabajadores y trabajadoras y mejores prácticas", Syndex, 2019. Disponible a petición



Buenas prácticas

1. DESCRIBIR EL QUÉ Y EL PORQUÉ

Al iniciar un proceso para introducir el derecho a la desconexión en un lugar de trabajo, es importante establecer un entendimiento común de lo que entraña este derecho. Resumiendo, tiene tres elementos principales. Los dos primeros, el derecho de un empleado/a a no trabajar fuera de las horas normales de trabajo y el derecho a no ser perjudicado por ello, se respetan normalmente. Sin embargo, el tercer elemento, el deber de los demás de respetar el derecho a la desconexión (por ejemplo, no enviar mensajes de correo electrónico fuera de horario), se ignora fácilmente, pero es esencial para garantizar el derecho a la desconexión y garantizar que no se responsabiliza a la persona de hacer valer su derecho. Por último, cabe reiterar que el derecho a la desconexión no conlleva una obligación automática de desconexión del trabajo; los trabajadores y trabajadoras deben poder seguir utilizando las herramientas digitales después de las horas de trabajo en circunstancias excepcionales, siempre que tales circunstancias se hayan definido previamente.

Es igualmente importante examinar las razones por las que se ha de aplicar el derecho a la desconexión, y cuáles son los riesgos si no se introduce este derecho. Como se ha señalado anteriormente, una conexión constante con el trabajo y la consiguiente falta de descanso pueden tener consecuencias importantes para la salud de los empleados y empleadas y el rendimiento general de la empresa. Definir claramente el propósito del derecho es importante para su aplicación. Por el contrario, la mera referencia a una obligación legal puede hacer que los trabajadores y trabajadoras consideren que el derecho a la desconexión sólo tiene una finalidad formal sin ningún objetivo de fondo.

2. DETERMINAR LAS CAUSAS Y NO SÓLO LAS CONSECUENCIAS

Habría poca necesidad de un derecho a desconectarse si no hubiera también problemas organizativos subyacentes en el lugar de trabajo. Una fuente principal de preocupación es la gran carga de trabajo: los empleados y empleadas que no pueden realizar el trabajo que se les ha asignado durante la jornada laboral normal pueden necesitar trabajar más horas, a menudo no remuneradas, fuera de la oficina. Los empleados y empleadas también pueden sentir la necesidad de estar conectados al trabajo debido a la presión real o percibida por parte de su director, por miedo a perderse conversaciones importantes y la toma de decisiones, o por miedo a que el no responder a los correos electrónicos después de las horas de trabajo o durante los fines de semana y los días festivos sea señal de falta de compromiso con el empleador y, por lo tanto, afecte negativamente a su carrera. Por el contrario, los empleados y empleadas también pueden permanecer conectados si el empleador recompensa tal comportamiento. El derecho a desconectarse naturalmente no puede solucionar todos los problemas de la organización, pero es probable que la introducción del derecho, sin tener en cuenta su contexto, sólo tenga un efecto positivo marginal, si es que lo tiene.

3. REALIZAR ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN Y ESTABLECER INDICADORES

Abordar el derecho a la desconexión en el lugar de trabajo debe comenzar con un análisis de la situación actual, destacando los hábitos de uso de todo el personal. ¿Cuántos correos electrónicos se envían fuera de horario? ¿Qué pasa con las llamadas y otros mensajes? ¿Existen diferencias entre los distintos departamentos o entre los distintos grupos de empleados? ¿Se trata de una característica permanente, estacional o vinculada a ciertos eventos como el lanzamiento de productos? Se deben analizar tanto las herramientas de trabajo oficiales, como los correos electrónicos y las llamadas telefónicas, como los métodos de comunicación no oficiales o privados, como WhatsApp. Sobre la base de estos datos iniciales, pueden elaborarse indicadores para el lugar de trabajo en su conjunto y/o para diferentes equipos y departamentos.

4. DEFINIR EL HORARIO DE TRABAJO NORMAL

Es probable que la desconexión afecte de manera diferente a los diversos grupos de empleados y empleadas y es posible que sea necesario desarrollar y acordar soluciones diferentes para los diversos equipos que desempeñan funciones distintas. Se debe prestar especial atención a los empleados y empleadas que trabajan regularmente con personas en diferentes zonas horarias. Las negociaciones entre los empleados y sus sindicatos y el empleador para definir lo que constituyen las horas normales de trabajo y los períodos de disponibilidad y descanso son fundamentales. Sin esta sensibilidad organizativa, los empleados y empleadas pueden no ser capaces de ejercer de forma efectiva este derecho, o incluso pueden considerarlo contraproducente y encontrar formas de eludir las normas.

5. GARANTIZAR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Tradicionalmente, las mujeres tienen más responsabilidad por sus familias y hogares que los hombres y es posible que no puedan mantenerse conectadas después de terminar la jornada laboral oficial, incluso si así lo desean. Este es el caso, en particular, de las madres solteras, para las que el derecho a la desconexión podría tener un impacto positivo proporcionalmente mayor que para otros empleados. Sin embargo, los padres también pueden necesitar más flexibilidad con sus horas para salir temprano del trabajo pero reconectarse por la noche cuando sus hijos están durmiendo. Por lo tanto, es importante tener en cuenta la perspectiva de género y de igualdad de oportunidades al introducir el derecho a la desconexión para maximizar los beneficios, evitar consecuencias negativas no deseadas y promover la corresponsabilidad familiar.

6. INVOLUCRAR E INFORMAR A TODO EL PERSONAL

Una estadística citada con frecuencia en la gestión del cambio es que el 70% de todos los programas de cambio fallan. Dado que la introducción del derecho a la desconexión en el lugar de trabajo puede conllevar un cambio de cultura tanto a nivel individual como organizativo, es importante la participación de todo el personal en el desarrollo y la aplicación de nuevas formas de trabajo.

El empleador también deberá desarrollar una estrategia de comunicación exhaustiva para informar a los empleados y empleadas antes de que comience un proyecto para introducir el derecho a la desconexión y durante su desarrollo, de forma que los empleados y empleadas comprendan el trasfondo y los motivos del cambio. Una vez finalizada la política, se necesita más comunicación para que los empleados y empleadas entiendan lo que es la política y los cambios de comportamiento que son necesarios.

Es importante que la comunicación sea clara y no presente ambigüedades en cuanto a su finalidad o método de aplicación. La comunicación también debe llegar a todos los niveles de la empresa, desde el personal subalterno hasta los directivos. También son importantes las comunicaciones periódicas con respecto a la política de la empresa. Por último, se deberá impartir formación a todo el personal sobre el uso correcto de las herramientas digitales y la nueva política de la empresa, incluido el departamento de recursos humanos.



7. FORMAR Y APOYAR A LOS DIRECTIVOS EN PARTICULAR

Los directivos desempeñan un papel esencial en la aplicación con éxito de cualquier derecho a la política de desconexión, en particular la alta dirección. Si un responsable sigue enviando mensajes de correo electrónico una vez finalizada la jornada laboral y espera una respuesta inmediata por parte de los miembros de su equipo, entonces esa acción es más importante a la hora de definir el comportamiento de los empleados que un código de conducta de la empresa. Por el contrario, cuando los directivos reciben formación en materia de derecho a la desconexión y del uso adecuado de las herramientas digitales, pueden asegurarse de que la política se aplica tanto mediante la adopción de un buen ejemplo por sí mismos como mediante conversaciones individuales con los miembros de su equipo. El departamento de recursos humanos también debe estar disponible para proporcionar apoyo adicional a los directivos cuando sea necesario.

8. CONSEGUIR APOYO TÉCNICO

Mientras que acciones represivas tales como cerrar el servidor de correo electrónico de la empresa entre ciertas horas son probablemente contraproducentes, existen otras soluciones tecnológicas que se pueden incorporar en el derecho a desconectar para fomentar el comportamiento deseado. Esto puede incluir recordatorios automáticos o mensajes de advertencia a los usuarios que desean enviar mensajes de correo electrónico después de las horas de trabajo de que no cumplen con la política, retrasos en los mensajes de correo electrónico enviados por la noche para que sólo se entreguen por la mañana, o mensajes efectivos fuera de la oficina en los que también se indique quién debe ser contactado en ausencia del empleado/a.

9. MONITOREAR LA POLÍTICA REGULARMENTE

Se recomienda el establecimiento de un comité de seguimiento integrado por representantes de los empleadores y de los sindicatos para supervisar la aplicación del derecho a la política de desconexión, tanto a través de indicadores de rendimiento como de encuestas a los empleados y abordar cualquier cuestión y ajustar la política según sea necesario. Los empleados y empleadas también deben recibir informes sobre el uso colectivo y/o individual de las herramientas digitales y el cumplimiento de la política con regularidad.

10. PROPORCIONAR MEDIDAS REPARADORAS

Es probable que no todos los empleados y empleadas acojan con agrado el derecho a desconectar y modificar su comportamiento de acuerdo con la nueva política. A estos empleados se les pueden proponer medidas rectificativas como el control electrónico voluntario. Los superiores inmediatos y/o el departamento de recursos humanos también pueden convocar a los empleados para discutir las razones que les impiden desconectarse y buscar alternativas.

Ejemplo de texto

El texto siguiente puede servir de ejemplo a la hora de negociar cláusulas y acuerdos sobre el derecho a la desconexión a nivel nacional e internacional:

Aunque las herramientas digitales permiten a los empleados y empleadas la flexibilidad de trabajar en cualquier lugar y en cualquier momento, una cultura de trabajo con conexión ininterrumpida conlleva importantes riesgos psicosociales, como la ansiedad, la depresión y el agotamiento.

Por consiguiente, el empleador reconoce que los empleados y empleadas tienen derecho a desconectarse del trabajo y no están obligados a contestar llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes fuera del horario normal de trabajo. No se les amonestará ni se les someterá a medidas disciplinarias por no hacerlo, ni se les recompensará por permanecer conectados.

El empleador tiene la obligación de permitir y proteger el derecho a la desconexión, y negociará con los empleados y empleadas y sus sindicatos para definir lo que constituyen las horas normales de trabajo, así como los períodos de disponibilidad y de descanso.

Se realizará un primer análisis del uso actual de las herramientas digitales para la empresa en su conjunto y para sus diferentes departamentos. Se establecerán indicadores para el seguimiento de la aplicación de esta política y para reducir las conductas perjudiciales.

Todo el personal será informado e involucrado antes y durante el desarrollo ulterior de una política sobre el derecho a la desconexión, así como durante las etapas de aplicación y revisión. Todo el personal también recibirá formación sobre la utilización adecuada de las herramientas digitales.

Los supervisores desempeñan un papel fundamental en la aplicación satisfactoria de esta política y recibirán formación y apoyo adicionales cuando sea necesario. Los responsables también tienen el deber de respetar el derecho de desconexión de los miembros de su equipo, y deben darles un buen ejemplo.

Se revisarán e implementarán soluciones técnicas para recordar a todo el personal el uso adecuado de las herramientas digitales y para fomentar un comportamiento coherente con la política.

Se creará un comité compuesto de representantes de los empleadores y de los sindicatos para supervisar la aplicación del acuerdo. Se reunirá periódicamente, pero no menos de una vez al año.



FAECYS

FEDERACION ARGENTINA DE EMPLEADOS
DE COMERCIO Y SERVICIOS