

**Foro de diálogo mundial sobre las relaciones
de trabajo en los servicios de telecomunicaciones
y en el sector de los centros de llamadas**

Ginebra
27-28 de octubre de 2015

Puntos propuestos para el debate

1. ¿Qué retos afrontan los gobiernos y los interlocutores sociales al abordar las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas?
2. ¿De qué manera puede el diálogo social ¹ contribuir a mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas?
3. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros por cuanto se refiere a las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas?

¹ De conformidad con el informe *Diálogo social*, Discusión recurrente en el marco de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, Informe VI, Conferencia Internacional del Trabajo, 102.ª reunión, Ginebra, 2013, párrafos 15 y 16:

«El concepto de diálogo social designa la intervención de los trabajadores, los empleadores y los gobiernos en la toma de las decisiones relativas a su empleo y lugar de trabajo. Engloba todo tipo de negociaciones, consultas e intercambios de información entre los representantes de esos colectivos acerca de los intereses que albergan respecto de las políticas económica, laboral y social. El diálogo social constituye no sólo un medio de progreso social y económico, sino también un objetivo propiamente dicho, toda vez que permite a los interesados expresarse y defender sus intereses en la sociedad y en el lugar de trabajo. (...) El diálogo social bipartito puede existir a través de la negociación colectiva o de otros tipos de negociaciones, de la cooperación, y de la prevención y solución de conflictos. El diálogo social tripartito brinda a los trabajadores, los empleadores y los gobiernos la oportunidad de deliberar sobre las políticas públicas, la legislación y demás procesos decisorios que repercuten en el lugar de trabajo o en los intereses de los empleadores y los trabajadores.»