

**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 de consenso ¹

Introducción

1. Las telecomunicaciones y los centros de llamadas son indispensables para nuestra economía del conocimiento globalizada, altamente interconectada y dependiente de la tecnología. También representan una fuente importante de empleo en todo el mundo, y en muchos países suelen ser un punto de acceso fundamental al mercado de trabajo.
2. La adaptabilidad y la sostenibilidad de las empresas deberían ir a la par de la promoción del trabajo decente y productivo en las industrias. Se deberían defender y preconizar los principios y derechos fundamentales en el trabajo, así como todas las normas internacionales del trabajo ratificadas que son pertinentes para la industria. El diálogo social efectivo es esencial para promover la sostenibilidad tanto de las empresas como del trabajo decente en la industria, y para afrontar los desafíos que plantean la seguridad y salud en el trabajo, el estrés excesivo, las elevadas tasas de licencia de enfermedad, una baja remuneración, las largas jornadas laborales, los despidos improcedentes, las altas tasas de rotación y otras prácticas laborales injustas.

Desafíos que se plantean al abordar las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y centros de llamadas

3. En una serie de países, los desafíos en materia de trabajo decente que se plantean en la industria comprenden brechas en el marco normativo, la debilidad del diálogo social y de la negociación colectiva, y la restricción de la libertad sindical. A causa de la globalización y de otros factores, las formas atípicas de empleo han aumentado considerablemente, también en los sectores de las telecomunicaciones y de los centros de llamadas. Éstas han contribuido a la adaptabilidad y al crecimiento de las empresas. Unas formas atípicas de empleo bien reguladas y elegidas libremente pueden ofrecer opciones para conciliar la vida laboral y familiar. Las formas atípicas de empleo pueden plantear problemas para la protección de los trabajadores, la sindicación y el ejercicio efectivo de los derechos de libertad sindical y de negociación colectiva.

¹ Estos puntos de consenso fueron adoptados por el Foro de diálogo mundial el 28 de octubre de 2015. De conformidad con los procedimientos establecidos se someterán a la consideración del Consejo de Administración de la OIT.

-
4. Es preciso que los interlocutores sociales y los gobiernos consideren enfoques innovadores del diálogo social y de participación. Esto debería incluir el establecimiento y la utilización de nuevos mecanismos de diálogo, que aseguren que los trabajadores que se encuentran en formas atípicas de empleo gocen de la protección laboral que les corresponde.
 5. La Reunión de expertos sobre la inspección del trabajo y la función de las iniciativas privadas de cumplimiento de la legislación (10 al 12 de diciembre de 2013) proporciona algunos indicadores sobre el modo en que tales iniciativas podrían hacer este proceso más efectivo.
 6. En algunos países, los centros de llamadas no están reglamentados o están mal reglamentados, y suele ser difícil supervisar sus operaciones — algunas empresas y empleos no son declarados e incumplen las leyes nacionales. Los interlocutores sociales y los responsables de la formulación de políticas tienen un interés común en asegurar que esto no perjudique injustamente a las empresas que acatan las normas ni a sus trabajadores. Cuando tiene lugar la reubicación del trabajo de un país a otro, o de una región de un país a otra, con el fin de sacar provecho de unas normas del trabajo menos protectoras y de unos costos laborales más bajos, puede plantear un problema, ya que podría conducir al «dumping» social y a una espiral negativa. Unas normas mejores y más eficaces podrían ser una respuesta apropiada a este respecto.
 7. Unas inspecciones del trabajo mejores que dispongan de más recursos son una parte importante de la respuesta a los desafíos derivados de los cambios operados en las relaciones de trabajo en la industria.
 8. Es preciso colmar la brecha en materia de calificaciones y solucionar la inadecuación de las mismas, y promover asimismo la educación y formación técnicas y profesionales con el fin de apoyar las necesidades de recursos humanos de la industria.
 9. Todos los trabajadores, sea cual fuere su relación contractual, deberían disfrutar de igualdad de trato y estar libres de discriminación.

Contribución al diálogo social para mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y los centros de llamadas

10. Los gobiernos, los empleadores y los trabajadores deberían recurrir al diálogo social para concebir enfoques innovadores, incluidas iniciativas normativas, que permitan a los trabajadores que se encuentran en formas atípicas de empleo ejercer tales derechos y gozar de las protecciones que se les brindan en los convenios colectivos aplicables.
11. El diálogo social, la negociación colectiva y la participación de los interlocutores sociales son de vital importancia. La participación estructurada de las autoridades normativas y del gobierno es fundamental. Los foros y consejos en el lugar de trabajo sobre temas como la formación, la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar del personal pueden extender dicho diálogo. Los acuerdos marco internacionales, como iniciativas voluntarias entre los sindicatos y las empresas de servicios de telecomunicaciones pueden ser valiosos para mejorar las condiciones de trabajo.
12. Los trabajadores, los empleadores y los gobiernos deberían velar por la representación de los trabajadores en las agencias de colocación, el trabajo temporal y el trabajo subcontratado —, para asegurar que los trabajadores que se encuentran en formas atípicas de empleo disfruten de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, con inclusión de la libertad sindical y del derecho de negociación colectiva.

-
- 13.** El gobierno tiene la función de regular el mundo del trabajo, inspeccionar efectivamente los lugares de trabajo, promover el respeto de los derechos de los trabajadores, preconizar el intercambio de buenas prácticas, fomentar la productividad y estimular el diálogo social. Los gobiernos podrían promover el desarrollo de competencias con el apoyo de los interlocutores sociales.

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

- 14.** El Foro recomendó las siguientes actividades futuras en estas industrias:

1. Los mandantes tripartitos deberían:
 - a) entablar un diálogo social efectivo con el fin de promover el trabajo decente y productivo y un trato equitativo para todos los trabajadores, sea cual fuere su situación en el empleo;
 - b) procurar armonizar las modalidades de trabajo flexibles y las formas atípicas de empleo con los principios y prácticas del trabajo decente, cuando sea necesario;
 - c) concebir y aplicar medidas para asegurar el respeto por todos de marcos jurídicos aplicables, y
 - d) asegurar el acceso de todos los trabajadores al desarrollo de competencias pertinentes y anticipar las futuras necesidades de formación.
2. Los gobiernos deberían:
 - a) lograr que los interlocutores sociales participen en la definición, la supervisión y el seguimiento de los efectos de las formas atípicas de empleo y en la mejora de la legislación y las políticas laborales;
 - b) mejorar los sistemas de protección laboral y social, con el fin de mitigar el impacto de las formas atípicas de empleo en las condiciones de trabajo, cuando sea necesario, y
 - c) aumentar la capacidad y los recursos de la inspección del trabajo.
3. La Oficina debería:
 - a) seguir promoviendo la ratificación, la aplicación efectiva y la mejor utilización de las normas internacionales del trabajo pertinentes, en particular las relativas a la libertad sindical y la negociación colectiva, las condiciones de trabajo, y la seguridad y salud en el trabajo, y desarrollar la capacidad de los mandantes para hacer lo propio; y analizar si existen brechas específicas de la industria en dichas normas;
 - b) promover el diálogo social — incluida la representación de los trabajadores en las formas atípicas de empleo — y potenciar la capacidad de los mandantes para participar efectivamente en el diálogo social;
 - c) aunar esfuerzos con los Estados Miembros con el fin de mejorar los sistemas nacionales para recopilar y difundir periódicamente datos objetivos sobre el empleo, los salarios, las horas de trabajo, los acuerdos contractuales, la rotación

del personal y otros datos pertinentes sobre la base de las resoluciones adoptadas por la Conferencia de Estadísticos del Trabajo, y

- d)* llevar a cabo, conjuntamente con los mandantes, estudios y análisis comparativos; supervisar, evaluar e identificar buenas prácticas, e intercambiar conocimientos sobre los motores y los efectos del cambio, el potencial para la generación de empleo, la diversificación de las relaciones de trabajo, y la función de las PYME y de las empresas multinacionales.