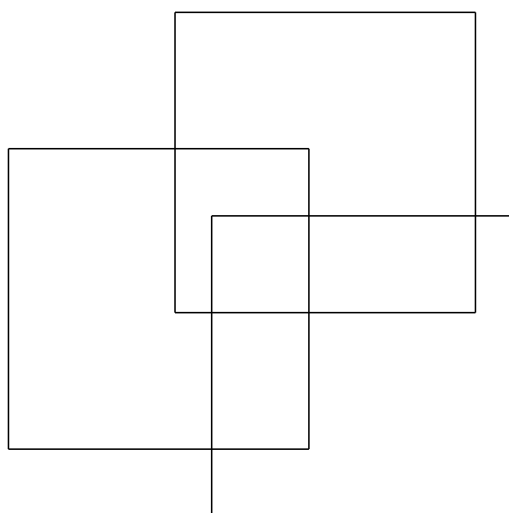




## Informe final de la discusión

**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)





**GDFERTI/2015/10**

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

**Departamento de Políticas Sectoriales**

## **Informe final de la discusión**

**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)

Ginebra, 2016

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, GINEBRA

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](mailto: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.ifro.org](http://www.ifro.org) puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

---

*Informe final de la discusión: 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), Departamento de Políticas Sectoriales, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 2016.

ISBN: 978-92-2-330491-1 (impreso)

ISBN: 978-92-2-330492-8 (web pdf)

Publicado también en francés: *Rapport final de la discussion: Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur des télécommunications et des centres d'appel* (Genève, 27-28 octobre 2015), ISBN 978-92-2-230491-2 (imprimé), ISBN 978-92-2-230492-9 (pdf Web), Genève, 2016; y en inglés: *Final Report of the discussion: Global Dialogue Forum on Employment Relationships in Telecommunications Services and in the Call Centre Industry* (Geneva, 27-28 October 2015), ISBN 978-92-2-130491-3 (print), ISBN 978-92-2-130492-0 (Web pdf) Geneva, 2016.

relaciones laborales / empleo / telecomunicaciones / central de llamadas / condiciones de trabajo

#### *Datos de catalogación de la OIT*

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y 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 incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y 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, o solicitándolos a [ilo@turpin-distribution.com](mailto:ilo@turpin-distribution.com). Para más información, visite nuestro sitio web: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns) o escribanos a [ilopubs@ilo.org](mailto:ilopubs@ilo.org).

---

## Índice

	<i>Página</i>
Introducción .....	1
Punto 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? .....	4
Punto para el debate 2: ¿De qué manera puede el diálogo social contribuir a mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas? .....	8
Punto para el debate 3: ¿Cuáles serían sus recomendaciones para las actividades futuras en 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? .....	13
Examen del proyecto de puntos de consenso y del proyecto de recomendaciones para las actividades futuras.....	16
Discusión sobre los proyectos de puntos de consenso (GDFERTI/2015/5) .....	16
Introducción .....	16
Desafíos que se plantean al abordar las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y centros de llamadas .....	17
Contribución al diálogo social para mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones u los centros de llamadas .....	21
Discusión sobre las recomendaciones para las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros (GDFERTI/2015/6) .....	24
Párrafos pendientes .....	27
Declaraciones de clausura .....	28
Puntos propuestos para el debate.....	29
Puntos de consenso.....	30
Introducción .....	30
Desafíos que se plantean al abordar las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y centros de llamadas .....	30
Contribución al diálogo social para mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y los centros de llamadas.....	31
Recomendaciones para las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros.....	31
Lista de participantes.....	33



---

## Introducción

1. El Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas se celebró en la Oficina Internacional del Trabajo en Ginebra, del 27 al 28 de octubre de 2015. El Consejo de Administración de la OIT había aprobado la convocatoria del Foro y su composición en su 322.<sup>a</sup> reunión (noviembre de 2014). La Oficina había preparado un documento temático y unos puntos propuestos para el debate, que servirían de base para las deliberaciones del Foro.
2. El objetivo del Foro fue permitir que los mandantes sectoriales tripartitos examinaran las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas, con miras a la adopción de unos puntos de consenso que pudieran servir de base para la elaboración de políticas y programas en el futuro a nivel internacional, regional y nacional.
3. El Presidente del Foro fue el Sr. Edgars Korcāgins (Letonia). El coordinador del Grupo Gubernamental fue el Sr. Alfred Musimba (República Democrática del Congo). Los coordinadores del Grupo de los Empleadores y del Grupo de los Trabajadores fueron, respectivamente, la Sra. Beverly Jack y el Sr. Andy Kerr. La Secretaria General del Foro fue la Sra. Alette van Leur, Directora del Departamento de Políticas Sectoriales (SECTOR); el Secretario General Adjunto fue el Sr. Akira Isawa, Director Adjunto de SECTOR; el Secretario Ejecutivo fue el Sr. John Sendanyoye, y la coordinadora de los servicios de secretaría fue la Sra. May Mi Than Tun, ambos también de SECTOR.
4. Asistieron al Foro 65 participantes, incluidos 29 representantes y asesores gubernamentales provenientes de 24 Estados Miembros, así como 21 participantes trabajadores y ocho participantes empleadores, y siete observadores de organizaciones internacionales no gubernamentales (OING). Aproximadamente el 35 por ciento de los participantes fueron mujeres.
5. El Presidente señaló que los servicios de telecomunicaciones y los centros de llamadas eran indispensables en la economía del conocimiento de nuestros días, basada en los servicios y altamente interconectada. Los centros de llamadas — más conocidos como «centros de contacto» para reflejar toda la gama de servicios prestados más allá de los servicios de voz — se habían convertido en un importante mecanismo a través del cual las organizaciones interactuaban con los clientes y el público. Su crecimiento había transformado radicalmente la manera en que se organizaba el trabajo, dónde se llevaba a cabo y por quién, y había tenido grandes efectos en la naturaleza de la relación de trabajo, las condiciones de trabajo y las prácticas en materia de gestión de recursos humanos. Se estimaba que la fuerza de trabajo total en los servicios de telecomunicaciones a nivel mundial se situaba en torno a los 6-7 millones de trabajadores. Al no haber un sector particular de centros de contacto como tal, las cifras de empleo en el sector eran fundamentalmente estimaciones. Hasta los últimos años, el sector de las telecomunicaciones había tenido la reputación de proporcionar trabajos relativamente seguros, pero las relaciones de trabajo estables habían cambiado radicalmente a raíz de las reformas estructurales, la liberalización y la privatización, así como de la creciente competencia de nuevos participantes en el mercado, introduciendo cambios considerables. Los mandantes de la OIT debían afrontar los desafíos planteados por los cambios en las relaciones de trabajo con el fin de garantizar la competitividad y la sostenibilidad, y de contemplar las necesidades de trabajo decente de los servicios vitales de telecomunicaciones y del sector de centros de contacto. Por lo tanto, el objetivo del Foro era examinar la creciente diversificación de las relaciones de trabajo y sugerir formas de promover el trabajo decente en un entorno competitivo cambiante en los servicios de telecomunicaciones y en el

---

sector de los centros de contacto, que revestían una gran importancia. El Presidente expresó su agradecimiento a la Oficina por un documento temático sumamente informativo, que podría servir de referencia como punto de partida para un debate importante. Expresó la esperanza de que el Foro pudiera adoptar un conjunto de puntos de consenso basados en debates concretos y eficaces en un espíritu tripartito, incluidas propuestas de acción formuladas por los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores y la OIT, que mejorarían el entendimiento mutuo de las relaciones de trabajo, y promoverían el trabajo decente y productivo en este sector y en esta industria.

6. La Secretaria General señaló que el Foro continuaba sobre un tema común, a saber, la constante evolución de las relaciones de trabajo y sus consecuencias en el trabajo decente, lo cual había sido el tema específico de una serie de reuniones recientes de la OIT relativas a varios sectores, incluidos el comercio minorista, la electrónica y el transporte por carretera, así como de una reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo en toda la economía. Los resultados de estas reuniones proporcionaban excelentes lecciones, de las que se podrían extraer y adaptar elementos relacionados con la situación y las necesidades concretas de los trabajadores y las empresas en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas, y que podrían servir de base para formular una política sobre el camino a seguir. Si bien era la primera vez que un foro sectorial de la OIT abordaba la cuestión de los centros de llamadas, las preocupaciones de los mandantes de la OIT referentes al empleo y a las relaciones de trabajo en los servicios de las telecomunicaciones no eran nuevas; la Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, celebrada en mayo de 2002, había subrayado la importancia que revestían unas buenas relaciones laborales para el sector, así como el derecho de los trabajadores a sindicarse y a negociar colectivamente con el fin de resolver problemas comunes. Se había reconocido que el diálogo social era crucial con miras a facilitar los esfuerzos desplegados por los interlocutores sociales para colaborar entre sí, en un proceso de cambio sectorial, y para hallar soluciones a problemas comunes. Dichas conclusiones, así como las conclusiones de las reuniones más recientes de la OIT sobre el tema de las relaciones de trabajo, seguían siendo sumamente pertinentes para las deliberaciones del Foro. La oradora confiaba en que las deliberaciones se traducirían en propuestas útiles para su puesta en práctica tanto por la OIT como por sus mandantes, con el fin de superar efectivamente los desafíos que planteaban las relaciones de trabajo en continua evolución en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de centros de contacto, los cuales eran cruciales para la economía del conocimiento a nivel mundial, que dependía de la tecnología.
7. El Secretario Ejecutivo presentó el documento temático de la Oficina sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas, que tenía por objeto proporcionar un marco para los debates del Foro, en lugar de una visión exhaustiva de las relaciones de trabajo en estos sectores. Proporcionaba antecedentes de los cambios recientes operados en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de contacto, y ponía de relieve algunas de las principales características y cuestiones que forjaban las relaciones de trabajo y otros acuerdos contractuales y que estaban relacionadas con los mismos. En la Introducción se definía la expresión «relación de trabajo», y se destacaban las diferencias entre «empleo regular» y «empleo atípico». Con referencia a una cita de un discurso del Director General pronunciado en la Conferencia Internacional del Trabajo de 2013 sobre el incremento de las formas atípicas de empleo y la división de opiniones sobre su impacto en el trabajo decente para todos, el documento confirmaba que dichos puntos también se aplicaban a los servicios de telecomunicaciones y al sector de los centros de contacto. La rápida evolución tecnológica y del mercado requería altos niveles de flexibilidad y adaptabilidad en la fuerza de trabajo de los centros de contacto. La naturaleza temporal del empleo y las altas tasas de rotación planteaban desafíos para la sindicación de los trabajadores. En la sección 2 se proporcionaba una visión general de ambos sectores, a saber, sus características específicas, tendencias generales y aspectos relativos al género, y



---

necesidades en materia de formación y de desarrollo de competencias profesionales y, más concretamente, una visión general del impacto de la crisis financiera mundial de 2008 en las industrias, así como del papel y de los efectos en el empleo de la deslocalización y la repatriación. En la sección 3 se analizaba la utilización considerable de las formas atípicas de empleo por los centros de contacto, en particular de trabajadores temporales y a tiempo parcial, así como su dimensión de género en la medida en que era más probable que las mujeres desempeñaran formas atípicas de empleo, y los motivos de que los empleadores recurran a trabajadores temporales, por ejemplo, para atender sus necesidades a corto plazo. El documento temático concluía con una evaluación de las tendencias en el trabajo, de la organización del trabajo y las relaciones de trabajo, de las oportunidades conexas y de los efectos adversos, y con un análisis del modo en que los sindicatos estaban procurando superar los obstáculos que se planteaban en lo que respecta a la sindicación y la negociación. Asimismo, proporcionaba ejemplos de cómo se habían superado los obstáculos para el diálogo social eficaz a nivel nacional o mundial entre los interlocutores sociales, concretamente a través de acuerdos marco mundiales. El Secretario Ejecutivo confiaba en que las deliberaciones condujeran a un conjunto de recomendaciones consensuadas sobre cómo promover las relaciones de trabajo que protegieran el trabajo decente en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de contacto, propiciando al mismo tiempo la sostenibilidad de las empresas.

8. La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que los interlocutores sociales y los gobiernos debían aceptar el cambio de los modelos de negocio y de las relaciones de trabajo. En vista de las realidades económicas actuales, de las necesidades comerciales y de una fuerza de trabajo diversa, debería reconocerse que las formas atípicas de empleo se habían convertido en la norma, y que el trabajo permanente ya no era una realidad. La adaptabilidad y la sostenibilidad de las empresas eran importantes en este contexto, pero las formas atípicas de empleo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas también brindaban oportunidades a los trabajadores, concretamente a las mujeres y los jóvenes, para incorporarse al mercado de trabajo como un paso importante hacia el empleo formal o hacia el trabajo autónomo. El Grupo de los Empleadores reconocía la necesidad de proteger los derechos de los trabajadores vulnerables en todas las modalidades de empleo. Apoyó la promoción del empleo productivo y elegido libremente, junto con los derechos fundamentales en el trabajo, el diálogo social y la protección social. La inspección del trabajo efectiva seguía siendo esencial para brindar una protección adecuada, y aseguraba una competencia equitativa al abordar los efectos negativos del incumplimiento. En vista de las brechas de información, se necesitaban otros estudios y análisis de las formas atípicas de empleo, así como prácticas innovadoras, con miras a asegurar la protección de los trabajadores y la sostenibilidad de las empresas en unos mercados de trabajo que funcionaran de manera óptima. Las exigencias nuevas y en continua evolución de los futuros mercados de trabajo no deberían satisfacerse aplicando las soluciones del pasado a la hora de abordar modalidades de trabajo diferentes y flexibles.
9. El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que los servicios de telecomunicaciones y el sector de los centros de llamadas habían experimentado cambios rápidos impulsados por la privatización, la liberalización, la globalización y los avances tecnológicos. Concretamente, el aumento de la subcontratación había dado lugar a unos cambios en las condiciones que no eran beneficiosos para los trabajadores. Si bien los empleos en el sector se habían considerado en el pasado empleos decentes y estables para la clase media, las formas atípicas de empleo se habían convertido en la norma, y el empleo en el sector solía percibirse como precario, inseguro y mal remunerado. De hecho, la mayoría de los trabajadores, concretamente en los centros de llamadas, se enfrentaban a una mayor inseguridad del empleo, a menos prestaciones y a un menor acceso a la representación sindical. Además, las subcontratación y las formas atípicas de empleo planteaban retos considerables para la libertad sindical y la negociación colectiva, que eran necesarias con miras a proteger los derechos de los trabajadores. Los trabajadores que se encontraban en

---

estas modalidades de trabajo tenían menos probabilidades de sindicarse y de estar cubiertos por convenios colectivos. El Grupo de los Empleadores probablemente indicaría que estas modalidades de trabajo eran más flexibles y necesarias dada la evolución de las necesidades de las empresas, y el Grupo de los Trabajadores no querían oponerse a estos conceptos ni mencionar la posibilidad de volver a los «buenos viejos tiempos». Sin embargo, los trabajadores deberían poder disfrutar de trabajo decente y contar con protecciones jurídicas, salarios decentes y el acceso a la libertad sindical y a la negociación colectiva, sean cuales fueren sus condiciones y modalidades de empleo. El «nuevo mundo del trabajo» y las nuevas formas de relaciones de trabajo exigían examinar cómo podría mejorarse el acceso a la libertad sindical y la negociación colectiva de los trabajadores subcontratados y de quiénes desempeñaban formas atípicas de empleo. El Grupo de los Trabajadores confiaba en que el Foro proporcionaría ámbitos de consenso sobre la necesidad de que los trabajadores del sector tuvieran un trabajo decente y gozaran de derechos fundamentales en el trabajo.

10. El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que su Grupo apoyaría la creación de consenso sobre las relaciones de trabajo en el sector de los servicios de telecomunicaciones y el sector de los centros de llamadas, prestando particular atención a la mejora de las condiciones de los trabajadores. Con demasiada frecuencia se observaba un déficit de trabajo decente, y algunas prácticas en el sector se equiparaban a formas contemporáneas de esclavitud. Los riesgos profesionales para la salud y la falta de una normativa sobre las horas de trabajo suscitaban particular preocupación. Por lo general, los centros de contacto estaban operativos las 24 horas del día cada día, por lo que suponían trabajar de noche, así como fines de semana y días festivos, y las jornadas de trabajo solían superar la norma establecida de una jornada laboral de ocho horas. La formación y la contratación preocupaban al Grupo Gubernamental, así como la seguridad del empleo. Los trabajadores subcontratados y los conocidos como «independientes», que en realidad eran dependientes, tenían unas condiciones menos favorables que los trabajadores normales. Era necesario asegurar un entendimiento común sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo en el sector, también en lo que respecta al tiempo de trabajo. Los puntos de consenso del Foro deberían servir de base para la formulación de políticas.

### **Punto 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?**

11. El Secretario Ejecutivo presentó el punto para el debate 1, que brindaba la oportunidad de intercambiar información y de conocer los retos a los que se enfrentaban los participantes al abordar los problemas que se planteaban en las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de contacto a nivel nacional o de empresa.
12. El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que la principal prioridad de su Grupo era la cuestión de la libertad sindical. El Grupo de los Trabajadores no estaba criticando la necesidad de cambios en la organización del trabajo como tal, pero le preocupaban las normas del trabajo. Éstas eran demasiado flexibles en algunos ámbitos, al no proporcionar garantías a los trabajadores, concretamente en los centros de llamadas. Los cambios en el sector podían caracterizarse como una «espiral negativa» con respecto a las normas del trabajo. El Grupo de los Trabajadores no creía que los empleadores eran los únicos responsables. Sin embargo, mejorar las normas fundamentales de los trabajos redundaría en beneficio tanto de los empleadores como de los trabajadores.
13. Un participante trabajador de Alemania describió la situación actual en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas en su país, al igual que los

---

desafíos conexos para los trabajadores. La pérdida considerable de seguridad del empleo suscitaba una gran preocupación, en particular en el subsector de los centros de llamadas. Si bien los centros de llamadas estaban siendo cada vez más importantes en Alemania a la hora de generar empleos, los trabajos no eran seguros. Lamentó que no hubiera participantes gubernamentales o empleadores de Alemania en el Foro, ya que habría sido una gran oportunidad para examinar la situación en su país. En el documento temático se indicaba la existencia de aproximadamente 520 000 trabajadores en el sector de los centros de llamadas en Alemania, lo cual representaba un porcentaje considerable de empleo y una gran concentración de trabajadores. Los retos a los que se enfrentaba su país incluían la falta de cobertura por convenios colectivos en los centros de llamadas para hacer frente a los bajos niveles salariales que solían ser la norma. El orador apreciaba la introducción del salario mínimo legal de 8,50 euros por hora, que había entrado en vigor en enero de 2015, ya que los trabajadores de los centros de llamadas habían percibido anteriormente unos salarios más bajos, a saber, entre 5 y 6 euros por hora en promedio. La tasa de rotación era muy elevada, de aproximadamente un 25 por ciento, los niveles de estrés eran altos y la tasa de licencia por enfermedad duplicaba la registrada en otros sectores. En general, la conclusión de convenios colectivos con los empleadores de los centros de llamadas planteaba dificultades. Por consiguiente, el orador confiaba en que el resultado del Foro pondría de relieve la importancia que revestía la negociación colectiva.

- 14.** Un participante trabajador de Marruecos señaló que el sector de los centros de llamadas en su país contaba con más de 60 000 trabajadores. Subrayó que los progresos estaban relacionados con la democracia social, que no podía alcanzarse sin la libertad sindical. La sindicación era escasa en el sector debido a que, en muchos centros de llamadas, la afiliación a un sindicato se consideraba una amenaza para la empresa, y los miembros sindicales corrían un gran riesgo de perder sus trabajos. Los gobiernos tenían el deber y la responsabilidad de proteger los derechos a la libertad sindical y a la negociación colectiva. La cultura del diálogo social seguía siendo débil en el sector, como mostraba la falta de convenios colectivos sectoriales; sólo un empleador de un centro de llamadas en su país había aceptado negociar y concluir un convenio colectivo. Subrayó la importancia que revestía promover el diálogo social y proteger los derechos fundamentales a la libertad sindical y a la negociación colectiva.
- 15.** Un participante trabajador del Senegal reconoció que los rápidos avances tecnológicos en el sector suponían cambios en los procedimientos de trabajo. Sin embargo, cuestionó por qué esto solía traducirse en una degradación de la situación de los trabajadores y de sus condiciones de trabajo. Los centros de llamadas en todo el mundo eran testigos de problemas como el dumping social, los contratos de trabajo inseguros, la erosión de los salarios, los despidos improcedentes y las largas jornadas laborales. Otro reto era la falta de regulación en lo que respecta a la deslocalización. El surgimiento del sector de los centros de llamadas en el Senegal era un cambio reciente y el Gobierno lo había considerado fundamentalmente una oportunidad para reducir el desempleo, mientras que la necesidad de reglamentar el sector seguía siendo vital.
- 16.** Un participante trabajador de la República Dominicana hizo referencia al ejemplo de los centros de llamadas en América del Sur y Central, que buscaban mano de obra barata con el fin de incrementar sus beneficios, explotando a los trabajadores con este fin. Señaló que, en su país, los trabajadores percibían un tercio del salario que habrían recibido en otros sectores, algunas veces menos de 1 dólar por hora. Además, los centros de llamadas desplegaban su actividad en zonas libres de impuestos en las que las exenciones fiscales estaban vinculadas con la obligación de las empresas de pagar mejores salarios, incentivos u otras prestaciones a los trabajadores. Sin embargo, dicha obligación se ignoraba con frecuencia. La inspección del trabajo era muy débil, lo que permitía que las empresas cometieran estas violaciones. Un problema en este contexto era que muchos empleadores no tenían una presencia física en el país; la subcontratación se llevaba a cabo en línea, y los trabajadores involucrados no tenían contratos reales. El acceso a la negociación colectiva

---

era muy difícil debido al requisito impuesto a los sindicatos de representar al menos al 50 por ciento de los trabajadores para poder negociar colectivamente. El hecho de que no existiera ningún convenio colectivo, no sólo en su país, sino en toda la región, mostraba que el diálogo social seguía siendo muy débil en el sector.

- 17.** Una participante trabajadora del Brasil señaló que el problema de los centros de llamadas era la falta de regularización del empleo en toda la región latinoamericana, lo que se traducía en una falta de seguridad para los trabajadores. Esto hacía que fuera más fácil para las empresas trasladarse de un país a otro dentro de una región en la que se hablaba la misma lengua. Las empresas se estaban alejando de los países en las que los sindicatos y la negociación colectiva estaban firmemente establecidos, para asentarse en aquéllos en los que la representación sindical y la negociación colectiva eran débiles o inexistentes. En el Brasil también tenía lugar la deslocalización constante de empresas, pero fundamentalmente dentro del país, probablemente debido a la lengua. Las empresas estaba trasladándose desde las provincias meridionales y sudorientales más ricas a las provincias más pobres septentrionales y nororientales del país, donde las tasas de desempleo eran altas, por lo que las empresas podían pagar a los trabajadores unas prestaciones y unos salarios más bajos. Por ejemplo, una empresa había trasladado 1 000 empleos a una región rural del Brasil en la que se pagaba menos de 1 dólar por hora a los trabajadores.
- 18.** Un participante trabajador de Dinamarca señaló que, si bien apreciaba la presencia de los empleadores en el Foro, le decepcionaba que no hubieran asistido al mismo algunas grandes asociaciones de empleadores. El diálogo, que se reconocía como indispensable entre los interlocutores sociales, no tenía sentido si sólo participaba una parte. En su país, las empresas habían recurrido cada vez más a la subcontratación de su trabajo en los últimos decenios. Por ejemplo, un importante operador de telecomunicaciones en Dinamarca subcontrataba la mayoría de las funciones del centro de llamadas a otra empresa, garantizando a los trabajadores sus condiciones de trabajo existentes durante un período de dos años únicamente. La empresa trasladaba sus lugares de trabajo desde tres importantes ciudades en Dinamarca a una zona rural en la que la tasa de desempleo era elevada, lo que suponía una amenaza para los puestos de trabajo de la mayoría de los trabajadores formales que no podían seguir a la empresa a la zona rural. Otros planes eran trasladar sus centros de llamadas a Londres en los dos próximos años. Se había notificado a los trabajadores que podrían mantener sus puestos de trabajo si se trasladaban a Londres con la condición de que aceptaran una reducción del 25 por ciento de sus salarios. El orador también observó que las políticas de la Unión Europea (UE) se centraban en la liberalización del mercado, pasando por alto los derechos de los trabajadores. Por consiguiente, los empleadores y los gobiernos debían reconocer la importancia de los derechos de los trabajadores en los centros de llamadas, y proporcionarles unas condiciones de trabajo adecuadas.
- 19.** Un participante trabajador de Trinidad y Tabago indicó que la afluencia de empresas multinacionales y su enfoque monopolístico en el sector de las telecomunicaciones bajo el pretexto de competencia suponía todo un desafío para la región del Caribe. Así pues, las normas concebidas para fomentar los mercados competitivos y las ventajas competitivas basadas en los servicios prestados habían conducido en su lugar a una invasión de centros de llamadas cuyas prácticas de empleo suscitaban una gran preocupación. Empresas importantes estaban subcontratando empleos permanentes a agencias de empleo en las que las condiciones eran peores, por ejemplo, pagando menos de la mitad de los salarios estándar. Además, era preciso abordar las cuestiones relativas a la seguridad y salud en el trabajo (SST) en los centros de llamadas. Los trabajadores indicaban choques acústicos debidos a las largas jornadas laborales trabajando con auriculares. Los gobiernos deberían examinar atentamente la cuestión de la regulación en el sector de las telecomunicaciones, y proporcionar a los trabajadores una protección y unas prestaciones adecuadas.

- 
- 20.** El secretario del Grupo de los Empleadores, respondiendo a las observaciones de algunos participantes trabajadores relativas a la representación de los empleadores en el Foro, subrayó que los miembros de su Grupo no estaban allí como representantes de empresas individuales para negociar con los representantes sindicales de empresas individuales, sino para representar la posición general de los empleadores con respecto al tema que está examinándose.
- 21.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores reiteró el reconocimiento de los empleadores del valor del diálogo social y de la libertad sindical, aunque subrayó que debían considerarse nuevas formas de lograr que la fuerza de trabajo participara en los nuevos tipos de trabajo. Los problemas solían surgir debido a la manera en que funcionaban los sindicatos — es decir, a nivel del sector. La rotación de los trabajadores constituía otro desafío. El Foro debería tener en cuenta el modo en que los trabajadores se movían en el sector, utilizándolo como trampolín, y cuándo y cómo interactuar con ellos. La globalización y la deslocalización eran una realidad; si la legislación y la reglamentación de un país se hacían demasiado restrictivas, se perderían empleos y se socavaría la creación de empleo. La clave era hallar un equilibrio entre unos salarios justos y permitir que las empresas nacionales fueran sostenibles y competitivas. Considerando el futuro de los empleos, se necesitaba un enfoque proactivo, que abordara en particular la inadecuación de las competencias profesionales. Aunque se había observado un incremento de la formación y educación técnica y profesional, no cubría a menudo el entorno de los centros de llamadas. Los gobiernos debían aunar esfuerzos con los interlocutores sociales con el fin de asegurar un equilibrio efectivo entre la oferta y la demanda del mercado de trabajo. La inspección del trabajo y el cumplimiento debían ser efectivos. Un entorno normativo eficaz debería abarcar las formas atípicas de empleo y proporcionar garantías de derechos fundamentales y condiciones básicas de empleo. Se necesitaban más estudios y métodos para generar datos sólidos que sirvieran de base para unas políticas y estrategias informadas, como, por ejemplo, medidas encaminadas a abordar efectivamente las cuestiones relativas a la SST, incluido el creciente absentismo. Los salarios mínimos y la internacionalización del sector eran factores que contribuían al movimiento de las empresas entre diferentes países. Era preciso hallar un equilibrio para propiciar la creación de empleos en países individuales y asegurar la protección equitativa de los trabajadores en todo el mundo.
- 22.** El coordinador del Grupo Gubernamental reiteró la importancia de las siguientes cuestiones: regular el sector y brindar protección a los trabajadores, asegurando que las condiciones de trabajo fueran decentes; aspectos relativos al género, que atendieran las diversas necesidades tanto de las mujeres como de los hombres en el trabajo; las horas de trabajo, incluido el trabajo nocturno y el trabajo diurno; los convenios colectivos; la subcontratación, y el diálogo social. Reafirmó la disposición de los gobiernos de centrarse en cuestiones prioritarias y su apoyo para garantizar el consenso.
- 23.** La representante del Gobierno del Brasil señaló que su país no tenía problemas en lo que respecta a las formas atípicas de empleo en el sector, ya que los centros de llamadas en el Brasil se basaban en trabajos regulares, con jornadas de trabajo limitadas a seis horas al día. Además, la deslocalización no era un problema en su país, principalmente debido al lenguaje, pero la subcontratación sí tenía lugar dentro del país. Ésta ocurría de maneras efectivas y estaba cubierta por diferentes contratos colectivos para los mismos tipos de trabajos, asegurando la igualdad de condiciones para los trabajadores en las empresas subcontratadas. Sin embargo, los trabajadores en el sector sí tenían problemas de representación. Un desafío al que se enfrentaba el Brasil eran las altas tasas de rotación, ya que el 75 por ciento de los trabajadores permanecía menos de un año en la misma empresa y, en muchos casos, la tasa de rotación del personal era del 100 por ciento. Actualizó las cifras proporcionadas en el documento temático para 2013, indicando que el Brasil había contado con 300 000 trabajadores en el sector en 2013, y que las estadísticas oficiales más recientes indicaban 400 000 trabajadores.

- 
24. El representante del Gobierno de Mauritania señaló que los servicios de telecomunicaciones en su país estaban bien estructurados, y que los inspectores del trabajo tenían un fácil acceso en todo el sector para asegurar el cumplimiento normativo. Sin embargo, el sector de los centros de llamadas había surgido antes del establecimiento de un marco normativo apropiado, y sólo ahora estaba empezando a tomarse conciencia acerca de la situación real de las condiciones en el trabajo subcontratado y de la contratación de trabajadores no registrados en el sector que se encontraban entre el empleo informal y formal. Su Gobierno tenía que actuar con cautela a la hora de tomar medidas para encarar el desafío que planteaban los centros de llamadas, y recurrir al diálogo social al elaborar una regulación apropiada, con el fin de alcanzar un equilibrio entre intereses divergentes, ya que la prohibición rotunda de la subcontratación conduciría a la pérdida de oportunidades de empleo. El apoyo de la OIT sería fundamental a este respecto.
25. Un representante del Gobierno de la República Democrática del Congo comentó que había normas establecidas, pero que la aplicación del Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81) suscitaba problemas. La falta de recursos para las inspecciones del trabajo planteaba problemas, ya que impedía que los inspectores del trabajo inspeccionaran las condiciones de trabajo en las empresas, que solían estar lejos de los centros urbanos. Las conclusiones del Foro deberían abordar la inspección del trabajo, que era el principal medio de control. Si las inspecciones tenían recursos insuficientes para el desempeño de sus funciones, la normativa laboral no sería efectiva.
26. El coordinador del Grupo de los Trabajadores aclaró que su Grupo no había tenido la intención de cuestionar la representatividad de sus homólogos empleadores, sino que simplemente estaban expresando su decepción ante la ausencia de ciertas empresas y gobiernos.
27. El secretario del Grupo de los Empleadores señaló que su Grupo estaba limitado necesariamente por el número de representantes que podía invitar a asistir. Como consecuencia de dichas limitaciones, en lugar de los representantes de empresas individuales, su Grupo consistía en representantes de empresas de los empleadores, que podían proporcionar una mejor representación de todo el sector.
28. La coordinadora del Grupo de los Empleadores puso de relieve el requisito de las empresas de unos entornos habilitadores en los que pudieran funcionar y seguir siendo competitivas. Dado que el último objetivo de las tres partes era luchar contra el desempleo y crear empleos, la regulación efectiva revestía vital importancia. El papel de los gobiernos era ayudar a la creación de entornos de trabajo que cumplieran las normas a través de la inspección del trabajo, y hallar un equilibrio entre las medidas de incentivo y punitivas. También deberían promover la igualdad y la no discriminación con el fin de proteger a todos los trabajadores, con independencia de sus acuerdos contractuales.
29. El coordinador del Grupo Gubernamental solicitó más información sobre los mecanismos que los trabajadores aspiraban a establecer para la promoción del diálogo social entre los interlocutores sociales. Dicha información podría ayudar a los gobiernos a elaborar normas y a aplicarlas en lo que respecta a las expectativas de los trabajadores.

## **Punto para el debate 2: ¿De qué manera puede el diálogo social contribuir a mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas?**

30. El Secretario Ejecutivo presentó el segundo punto para el debate, que era el núcleo de la labor del Foro. Para que el diálogo social fuera eficaz, los participantes deberían tomar

---

parte libremente y de manera voluntaria. Las tendencias de los mercados de trabajo estaban conduciendo a la fragmentación y a unas relaciones de trabajo sumamente vulnerables. En tales condiciones, los sindicatos tenían cada vez más dificultades para organizar a los trabajadores. Por lo tanto, era importante lograr la participación de empleadores y de trabajadores de una manera práctica con el fin de hallar soluciones sostenibles.

- 31.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores subrayó que el diálogo social era sin duda el meollo de la cuestión, al tener lugar a través de relaciones tripartitas, bipartitas, entre las empresas, y entre los empleadores y los trabajadores, y que mejoraba las relaciones laborales.
- 32.** Un participante empleador de Malasia señaló que su organización alentaba a los trabajadores a tratar cualquier problema con la dirección. En particular, su organización fomentaba la utilización de los medios de comunicación social internos para ponerse en contacto con la dirección, permitiendo que esta última reaccionara rápidamente ante cualquier problema.
- 33.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que muchos representantes de los empleadores asistían al Foro representando dos posiciones, también como trabajadores de empresas de telecomunicaciones. Era preciso establecer una plataforma común en la que pudieran aclararse las opiniones de cada uno de los mandantes. Las relaciones estructuradas con diferentes puntos de contacto podrían potenciar el diálogo social, y la recopilación de información sobre la situación en un sector o industria particulares podría propiciar que dichas relaciones fueran productivas. Cuando sea pertinente, las entidades reguladoras deberían tomar parte en el proceso.
- 34.** Otro participante empleador de Malasia mencionó que si bien el diálogo social entre los empleadores y los sindicatos era muy importante, habían cuestiones que el empleador no podría resolver por sí solo; los gobiernos y las entidades reguladoras de las telecomunicaciones también deberían participar.
- 35.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores reconoció que la rotación de personal en el sector planteaba un importante desafío para la organización sindical. El diálogo social podría mejorarse si los empleadores trataran de aunar esfuerzos con los trabajadores para crear un sentido de pertenencia y promover una mayor armonía.
- 36.** Un participante empleador de Nigeria mencionó el modo en que su empresa había ayudado a promover el diálogo social a través de la organización de «exposiciones itinerantes», en las que el director ejecutivo y la dirección viajaban por el país para reunirse con grupos de trabajadores, incluidos los representantes de los centros de contacto, y escuchar sus preocupaciones. La iniciativa había fomentado un sentido de pertenencia en la organización, y había aumentado el compromiso de los trabajadores.
- 37.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que los foros y comités en el lugar de trabajo permitían que los trabajadores proporcionaran una aportación transparente sobre cuestiones relativas a la SST, la equidad y el desarrollo de competencias, entre otras.
- 38.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores subrayó que los requisitos previos más importantes para el diálogo social eran la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva. Estos elementos eran los que estaban más reconocidos por los países, ya que permitían a los trabajadores negociar condiciones clave de empleo. Debido a que los trabajadores que desempeñaban formas atípicas de empleo luchaban por ejercer tales derechos, los gobiernos deberían considerar formas de acceder a la representación sindical

---

y a la negociación colectiva en todo el sector. El documento temático núm. 1 de la OIT sobre las relaciones de trabajo y la negociación colectiva (*Labour Relations and Collective Bargaining*, octubre de 2015, disponible en inglés)<sup>1</sup> revelaba una disminución de la negociación colectiva a nivel mundial, en un empeño por promover la negociación a nivel de empresa, algunas veces por insistencia de instituciones como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Como consecuencia, los trabajadores que desempeñaban formas atípicas de empleo se encontraban en una situación cada vez más precaria. El orador puso de relieve la importante función que desempeñan los gobiernos al asegurar y fortalecer la negociación colectiva por medio de diversos mecanismos a escala local, regional y mundial. La negociación colectiva a nivel mundial era una forma importante de diálogo social que debería fomentar la OIT. Al tiempo que acogió con agrado la importancia que el Grupo de los Empleadores concedía al diálogo social, el orador señaló que el diálogo social a través de los medios de comunicación social probablemente no proporcionara una solución sostenible a los problemas que estaban examinándose. Si bien estaba de acuerdo en que los gobiernos y las entidades reguladoras deberían tomar parte en el diálogo social, los sindicatos también eran una parte importante de la ecuación. La libertad sindical, tal como se consagraba en los convenios de la OIT, debía fortalecerse concibiendo soluciones encaminadas a asegurar el cumplimiento de dichos convenios y a brindar protección a los trabajadores contra la discriminación antisindical.

39. Una participante trabajadora de Bélgica reconoció la necesidad de un diálogo social sobre la cuestión de la flexibilidad en el sector a fin de definir un marco que resultara beneficioso para todas las partes en relación con los aspectos siguientes: la productividad, un mejor servicio al cliente y una disminución de la rotación de personal. El sector contaba con diversas partes interesadas, incluidos empleadores tradicionales, empresas de subcontratación y agencias de empleo temporal. No debería haber discriminación entre los trabajadores en diferentes modalidades de empleo y todos deberían tener derecho a participar en el diálogo social. Debería considerarse la elaboración y aplicación de unas normas que fueran suficientemente vinculantes, y que no fueran únicamente declaraciones de buenas intenciones. Una opción podría ser la creación de una carta con el apoyo de los ministerios competentes.
40. Un participante trabajador del Reino Unido señaló que la principal preocupación para muchas empresas y clientes del sector era la calidad del servicio al cliente, que solía ser insuficiente. Existía un vínculo claro entre el servicio deficiente, los salarios bajos y la baja condición social, la inestabilidad, los altos niveles de rotación y las condiciones de trabajo precarias. La verdadera negociación colectiva, que conducía a unas mejores condiciones y un bajo nivel de rotación, podría mejorar el servicio al cliente y, por lo tanto, los resultados y los beneficios. Sin embargo, lo que se observaba en realidad era una espiral negativa, en la que los empleadores decentes se veían socavados por una minoría sin escrúpulos. Las normas en todo el sector podían proteger a los buenos empleadores contra dicha minoría.
41. Un participante trabajador de Marruecos recordó que asociaciones tunecinas habían recibido el Premio Nobel de la Paz por su contribución decisiva a la estabilidad y a la transición en el país. Entre estas asociaciones se contaban la Unión General de Trabajadores Tunecinos y la Confederación Tunecina de Industria, Comercio y Artesanía. La fuerza de las organizaciones representativas de Túnez había hecho posible la transición a la democracia. La historia había mostrado, una vez más, que el diálogo social libre era esencial, al igual que el mejor medio para promover el progreso y la estabilidad en todo el mundo.

<sup>1</sup> ILO Issue Brief No. 1, *Labour Relations and Collective Bargaining* (octubre de 2015), disponible en inglés en: <http://www.ilo.org/public/english/iira/pdf/labourrelations.pdf>.



- 
42. Una participante trabajadora de Suecia indicó que la mayoría de los trabajadores de Suecia estaban cubiertos por convenios colectivos; había una tradición de altos niveles de afiliación sindical, en particular en los centros de llamadas, que tenían altos niveles de representantes electos. Esto había sido posible a través de asociaciones sólidas en el mercado de trabajo sueco. En los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas, los convenios colectivos cubrían a todos los trabajadores con independencia de que fueran miembros sindicales o de su situación en el empleo. El sector se enfrentaba a desafíos como los bajos salarios, la alta rotación del personal y las extensas modalidades de trabajo a tiempo parcial, pero si no fuera por los sólidos convenios colectivos, los problemas serían mucho más numerosos.
43. Una participante trabajadora del Brasil, señalando que los convenios colectivos en su país cubrían a todos los trabajadores, con independencia de que fueran o no miembros sindicales, informó sobre una campaña emprendida en su país en la que se formulaba un llamamiento a los empleadores y a las autoridades para que negociaran un único convenio colectivo nacional, con el fin de lograr un salario mínimo y unas prestaciones uniformes para todos los trabajadores, sea cual fuere su situación en el empleo, en lugar de los acuerdos actuales a nivel empresarial o estatal. La campaña había demostrado ser sumamente motivadora para los trabajadores.
44. Un participante trabajador de Alemania expresó su convencimiento de que la competitividad no sólo debería estar relacionada con el grado de satisfacción del cliente, sino también con las condiciones de trabajo. El diálogo social ofrecía soluciones para la creación de unas condiciones de trabajo adecuadas. En su país, como era habitual, había tenido lugar una normalización considerable de los parámetros técnicos con el fin de medir los aspectos cuantitativos de las operaciones en el sector, pero las normas sociales seguían siendo débiles. Deberían existir unas normas obligatorias en ámbitos como SST, con miras a promover unos entornos laborales saludables y a reducir el absentismo. Además, la satisfacción de los clientes se lograba con unos trabajadores motivados y debidamente capacitados. Como consecuencia, el diálogo social era importante a nivel nacional y sectorial.
45. El coordinador del Grupo Gubernamental consideró que el diálogo social era el principal medio de comunicación que permitía sentar las bases de unas mejores condiciones de trabajo y del cumplimiento con las normas de la OIT. Sin él, los convenios colectivos no podían alcanzarse ni llevarse a cabo. En efecto, tanto la Reunión de expertos de la OIT sobre las formas atípicas de empleo, celebrada en febrero de 2015, como la Reunión de expertos sobre la inspección del trabajo y la función de las iniciativas privadas, que tuvo lugar en diciembre de 2013, habían concluido que el diálogo social era la forma más eficaz de desarrollar unas condiciones de trabajo y unas normas adecuadas a este respecto. En sus deliberaciones, el Foro debería apoyarse en las conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo.
46. La representante del Gobierno del Brasil subrayó el doble papel que desempeñan los gobiernos en la regulación y promoción del diálogo social. En su país, el diálogo social había demostrado ser incluso más eficaz que la regulación y la inspección en el sector. Una mesa redonda establecida en marzo de 2015 y que congregó a los sindicatos, a la mayoría de las empresas del sector y a la Federación de Trabajadores de los Centros de Llamadas, había entablado un diálogo durante los seis meses siguientes sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo. La sexta reunión de la mesa redonda tendría lugar la siguiente semana con el fin de redactar un texto que pudiera utilizarse como base para un convenio colectivo. En los cinco últimos años, la inspección del trabajo en el sector se había enfrentado a una serie de problemas, incluido el acoso moral y psicológico, que había conducido al Gobierno a tomar medidas. Aunque la mesa redonda aún tenía que producir resultados, era alentador que los empleadores y los trabajadores abordaran estas cuestiones de manera conjunta.

- 
47. La representante del Gobierno de Filipinas señaló que el diálogo social era un medio importante para abordar cuestiones específicas del sector como la retención de talentos, el desarrollo de las competencias y la SST en su país, que se había convertido en un importante destino para la subcontratación de los procesos comerciales, creando importantes oportunidades de empleo. Un consejo tripartito, establecido con el fin de promover unas buenas relaciones laborales a nivel sectorial, había elaborado un código voluntario de buenas prácticas que contenía información básica sobre las normas relativas a la SST, y pretendía ayudar a los trabajadores y al sector en general a mejorar las condiciones de trabajo.
48. El representante del Gobierno de Malasia señaló que su país contaba con su propio consejo de mecanismo laboral que proporcionaba una plataforma para el diálogo tripartito sobre asuntos laborales. Organizaciones como el Fondo de Previsión para los Empleados participaban en el diálogo social tripartito, reconociendo su importancia. El orador acogió con agrado la invitación de los empleadores a tomar parte en el diálogo social a nivel de empresa. Su Gobierno siempre estaría dispuesto a dialogar para promover la aplicación de las leyes laborales.
49. Un representante del Gobierno de la República Democrática del Congo señaló que, en 2008, se había creado un comité consultivo sectorial en su país que se reunía cada dos meses. Se había observado que muchos trabajadores del sector no tenían contratos, o estaban trabajando de manera informal. El Ministerio del Trabajo estaba aumentando las inspecciones, y el Gobierno había prohibido la subcontratación, con el fin de proteger a los trabajadores contra la explotación a través de dichos procesos.
50. La representante del Gobierno de Bélgica puso de relieve diversas condiciones de trabajo en los centros de llamadas en su país. Cuando los servicios se prestaban a nivel interno, la empresa era responsable de resolver los problemas internos. En el caso de los subcontratistas, los trabajadores remitían sus problemas a los comités externos, con los que era más complicado tratar. Su Gobierno trataba de ampliar los acuerdos sobre las condiciones de trabajo y los niveles salariales mínimos a todos los trabajadores del sector, centrándose en particular en el bienestar de los trabajadores, que solían estar sujetos a un gran estrés, al tener que cumplir sus cuotas o llevar a cabo una serie de tareas en condiciones inflexibles. Como consecuencia, su Gobierno había elaborado unas normas más protectoras con el fin de asegurar el cumplimiento de unas condiciones mínimas de bienestar.
51. El Presidente informó sobre un seminario celebrado recientemente en su país, Letonia, que había reunido a sindicatos y a inspectores del trabajo estatales para que examinaran en particular las condiciones de trabajo, los riesgos profesionales, y la aplicación de las normas de SST en los centros de llamadas. El seminario había suscitado tal interés que la suscripción al mismo había sido excesiva.
52. La coordinadora del Grupo de los Empleadores quiso aclarar que al invitar a los gobiernos a tomar parte en el diálogo social, la participación de los trabajadores se daba por sentada. Las conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo celebrada en febrero de 2015 eran particularmente pertinentes para asegurar la libertad sindical y la negociación colectiva, ya que alentaban a los gobiernos, empleadores y trabajadores a utilizar el diálogo social para adoptar enfoques innovadores, incluidas iniciativas normativas que permitieran a los trabajadores que desempeñan formas atípicas de empleo ejercer sus derechos y gozar de la protección que les brindaban los convenios colectivos aplicables. Los desafíos a que se enfrentaba el sector planteaban problemas para el ejercicio de la libertad sindical, y la oradora confiaba en que el Foro ayudaría a los participantes a hallar soluciones para que los trabajadores del sector tuvieran acceso a sus derechos. Se había llevado a cabo un proyecto experimental en Sudáfrica en cuyo marco algunas organizaciones comerciales habían aunado esfuerzos con los sindicatos para

---

alentar a los trabajadores, en particular a los trabajadores jóvenes, a afiliarse a sindicatos, y se había permitido que los sindicatos tuvieran libre acceso a las instalaciones de los empleadores. La oradora señaló que, en su organización, el proyecto había dado resultados positivos, al consolidarse la libertad sindical. Debería señalarse que el problema lo plantaban los empleadores que incumplían las normas y que creaban unas condiciones desiguales, y no los empleadores que acataban las normas. Se debería instar a los primeros a crear entornos de trabajo decentes y a brindar una protección adecuada.

53. El coordinador del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo con su homólogo empleador; su Grupo no pretendía atacar a los empleadores como grupo; el problema lo creaban las empresas que no cumplían los convenios de la OIT ni la legislación nacional. Los gobiernos deberían redoblar sus esfuerzos para apoyar a los sindicatos y a los empleadores que cumplían las normas.
54. El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que los gobiernos querían apoyar a los interlocutores sociales para que mejoraran las condiciones de trabajo. Cualquier gobierno estaba interesado en promover el diálogo social y, por consiguiente, el éxito de las empresas. La inspección del trabajo debía propiciar que se alcanzara dicho objetivo, y que se acabara con la discriminación antisindical y la violación del derecho de libertad sindical.

### **Punto para el debate 3: ¿Cuáles serían sus recomendaciones para las actividades futuras en 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?**

55. El Presidente invitó a que se formularan comentarios sobre el punto para el debate 3.
56. El coordinador del Grupo de los Trabajadores presentó tres puntos principales. En primer lugar, la negociación colectiva y la libertad sindical; en segundo lugar, el diálogo social tripartito con el fin de elaborar unas normas mínimas para los centros de llamadas, extraídas del ejemplo presentado por la representante del Gobierno del Brasil en el debate anterior y, en tercer lugar, una clara recomendación en apoyo de los acuerdos marco mundiales. El diálogo social era el instrumento más importante para promover el trabajo decente y mejorar las condiciones de los trabajadores en los servicios de telecomunicaciones y los centros de contacto. Para el Grupo de los Trabajadores, la negociación colectiva era la forma más decisiva y útil de diálogo social, ya que permitía que los trabajadores negociaran las condiciones directamente con los empleadores. La cobertura de la representación sindical y de la negociación colectiva había disminuido para la mayoría de los trabajadores del sector, en particular los que desempeñaban formas atípicas de empleo. Por lo tanto, su Grupo estaba de acuerdo con la recomendación formulada por la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo de asegurar el acceso a la libertad sindical y a la negociación colectiva, incluida la promoción de sistemas y mecanismos de negociación eficaces con el fin de identificar a los empleadores pertinentes con fines de negociación colectiva, que eran particularmente oportunos para el trabajo subcontratado y para los casos en que se recurría a agencias de empleo. La OIT debería examinar y afrontar los posibles obstáculos para la libertad sindical y la negociación colectiva con el fin de mejorar la capacidad de los trabajadores que se encontraban en formas atípicas de empleo. El reciente documento temático núm. 1, *Labour Relations and Collective Bargaining* había indicado la dirección adecuada al poner claramente énfasis en la necesidad de una negociación colectiva incluyente, y al concluir que las políticas gubernamentales tenían un papel fundamental que desempeñar a la hora

---

de apoyar la negociación incluyente. Las políticas públicas debían reforzar la negociación colectiva y aumentar su cobertura e inclusión, sin olvidar la negociación con múltiples empleadores, la negociación sectorial y los acuerdos nacionales. La Oficina debería llevar a cabo más estudios sobre la negociación colectiva con múltiples empleadores, concretamente en lo que respecta al sector de los centros de contacto, y ayudar a los mandantes a promover la negociación con múltiples empleadores para los centros de contacto. En segundo lugar, con referencia a la experiencia compartida por el Gobierno del Brasil, el Grupo de los Trabajadores propuso que los gobiernos consideraban iniciar un diálogo social tripartito con el fin de elaborar unas normas mínimas para las operaciones de los centros de llamadas. Los ejemplos que podían basarse en la elaboración de unas normas mínimas mundiales para el sector incluían la *UNI Global Union Call Centre Charter*<sup>2</sup> y el conjunto de normas voluntarias de la UE. En tercer lugar, el Grupo de los Trabajadores recomendaba que la OIT aprobara los acuerdos marcos mundiales como una forma importante de diálogo social y como una manera de aumentar los derechos fundamentales de los trabajadores, incluidos la libertad sindical y la negociación colectiva.

**57.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores puso de relieve que los datos deberían ser primordiales a la hora de abordar las cuestiones examinadas. La OIT debería centrarse en la recopilación de datos y en la normalización de las definiciones de datos con fines de comparabilidad. Por ejemplo, la revisión actual de la Clasificación Internacional de la Situación en el Empleo (CISE-93) permitiría hacer un seguimiento de las modalidades de empleo a tiempo parcial y temporales, y de otras formas atípicas de empleo. Era importante estudiar la evolución del mercado de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas, y elaborar definiciones apropiadas con fines estadísticos y medir su importancia, para que las consideraciones de política en el sector se basaran en información cabal y objetiva. Unos mejores datos también brindaban oportunidades para evaluar formas de atraer a más mujeres al sector de los servicios de telecomunicaciones, y eran un recurso esencial para los mandantes nacionales. Los gobiernos deberían contribuir activamente al proceso de recopilar datos sólidos sobre las tendencias del mercado de trabajo. La segunda recomendación hacía referencia a la necesidad de fortalecer las inspecciones del trabajo a través del desarrollo de la capacidad, incluida la formación para los inspectores, la elaboración de directrices y metodologías claras de inspección, y el uso estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones para aumentar la eficacia de la inspección del trabajo. Además, era preciso redoblar los esfuerzos para desarrollar la capacidad de los mandantes y mejorar las competencias nacionales sobre cómo aumentar y utilizar los conocimientos y la información sobre la SST, con miras a elaborar políticas y estrategias eficaces de prevención, y a establecer sistemas y programas de gestión de la SST. En tercer lugar, la OIT debería facilitar el intercambio de buenas prácticas entre los Estados Miembros y los interlocutores sociales en el sector, concretamente en lo que respecta a la SST y a la inspección del trabajo. Por último, la supervisión y el seguimiento eran importantes para observar las tendencias y evaluar el impacto de las políticas y estrategias. En el contexto de los rápidos cambios en el sector, era primordial anticipar futuras necesidades en materia de competencias y de formación, y analizar las actitudes de la «Generación Y»<sup>3</sup> en relación con el trabajo en el sector.

**58.** El coordinador del Grupo Gubernamental observó con satisfacción un acercamiento de los puntos de vista expresados por el Grupo de los Empleadores y por el Grupo de los Trabajadores a lo largo de la discusión. Los gobiernos formularon recomendaciones

<sup>2</sup> Véase el sitio web: <http://www.uniglobalunion.org/publications/uni-global-union-call-centre-charter>.

<sup>3</sup> Generación Y: generación de personas nacidas en la década de 1980 y a principios de 1990. Fuente: <http://www.businessdictionary.com/definitions/Generation-Y.html>.

---

basadas en las conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo (2015). Las recomendaciones para la futura acción contenidas en el párrafo 8 de dichas conclusiones eran sumamente pertinentes, pero debían adaptarse a los servicios de telecomunicaciones y centros de llamadas, ya que estaban refiriéndose a formas atípicas de empleo en general. Con respecto al párrafo 8, *a*), por ejemplo, debería insertarse «en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas» al final de la primera oración. Los apartados *b*) y *c*) del párrafo 8 deberían refundirse en un solo punto con el fin de mejorar la noción de mejor utilización de las normas del trabajo en el sector. El párrafo 8, *d*) debería reformularse para poner de relieve la libertad sindical, porque sin ese derecho era muy difícil que los trabajadores se expresaran sobre aspectos relativos a sus condiciones de trabajo. La primera parte del párrafo 8, *e*) debería reformularse de la siguiente manera: «Recabar, analizar y difundir información sobre prácticas en la negociación colectiva y el diálogo social, y sobre la libertad sindical, que contribuyen a las condiciones de trabajo decentes de los trabajadores que desempeñan formas atípicas de empleo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas.». La segunda parte del párrafo 8, *e*) debería suprimirse. El párrafo 8, *f*) debería reformularse para tomar en consideración otras partes de las recomendaciones. Asimismo, el orador alentó a la Oficina a identificar las diversas formas de relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas a nivel nacional, con el fin de apoyar la aplicación de las recomendaciones. La Oficina también debería tener en cuenta los aspectos planteados en debates anteriores, tales como las horas de trabajo.

59. La representante del Gobierno del Brasil compartió ejemplos de diálogo tripartito entre los gobiernos, los sindicatos y los empleadores en su país. La iniciativa de invitar a los contratistas de los centros de llamadas a tomar parte en el proceso de diálogo social había sido una experiencia positiva. Esto había facilitado el acceso a numerosos contratos dentro de los centros de llamadas, lo que había representado un importante paso hacia delante, ya que muchos de los detalles y de las directrices sobre las normas de trabajo estaban contenidos en dichos contratos. Así pues, se había podido determinar si los contratos cumplían con las normas. A la luz de esta experiencia positiva, la oradora recomendó incluir a los interlocutores sociales pertinentes en las mesas redondas de diálogo social, lo que se conocía como un proceso de diálogo social «más que tripartito».
60. El representante del Gobierno de Mauritania precisó y resumió las observaciones formuladas por el coordinador del Grupo Gubernamental, poniendo de relieve cuatro recomendaciones principales. El párrafo 8, *b*) y *c*) deberían refundirse, ya que ambos hacían referencia al examen y la promoción de instrumentos. El apartado *e*) debería poner énfasis en la libertad sindical como el aspecto fundamental, lo que no se mencionaba en las demás recomendaciones del párrafo 8. Con respecto a la primera oración, había sugerido que los estudios se debían actualizar. Otras adaptaciones requerían que todas estas recomendaciones hicieran referencia a los servicios de telecomunicaciones y al sector de los centros de llamadas.
61. La representante del Gobierno de Argelia comentó el párrafo 8, *f*), y propuso suprimir la parte del texto que figuraba después de la oración relativa al apoyo a los Estados Miembros, ya que creaba confusión. La segunda oración debería ser del siguiente tenor: «Respaldar a los Estados Miembros para que fortalezcan la inspección del trabajo con respecto a las formas atípicas de empleo.», y el resto del apartado debería suprimirse.
62. Al representante del Gobierno de Mauritania le preocupaba que su país, debido a unos recursos muy limitados, necesitara ayuda y apoyo con carácter urgente con miras a fortalecer la inspección del trabajo. Propuso que el Grupo Gubernamental se reuniera después de la sesión plenaria para seguir examinando las recomendaciones restantes.
63. En respuesta, la representante del Gobierno de Argelia aclaró que no estaba proponiendo suprimir la parte del texto en la que se mencionaba el apoyo a los Estados Miembros, sino

---

que, en su lugar, figurara «respaldar a los Estados Miembros para que mejoren las inspecciones del trabajo».

## **Examen del proyecto de puntos de consenso y del proyecto de recomendaciones para las actividades futuras**

64. En la sesión plenaria de clausura, el Foro examinó los documentos GDFERTI/2015/5 y GDFERTI/2015/6, que contenían los proyectos de puntos de consenso y de recomendaciones para las actividades futuras redactados por la Oficina a la luz de las discusiones plenarias, y analizó las enmiendas punto por punto.

### **Discusión sobre los proyectos de puntos de consenso (GDFERTI/2015/5)**

#### ***Introducción***

65. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso sustituir «dependiente de la tecnología» en el primer párrafo por «impulsada por la tecnología», y suprimir las palabras al final de la oración «para las mujeres, los jóvenes y otras categorías de trabajadores».
66. El coordinador del Grupo Gubernamental propuso enmendar el final de la última oración para que rezara como sigue: «para todas las categorías de trabajadores, en particular las mujeres y los jóvenes», ya que consideraba importante subrayar estas dos categorías que estaban particularmente representadas en el sector.
67. El coordinador del Grupo de los Trabajadores apoyó las enmiendas presentadas por los empleadores, pero prefería el texto inicial a la propuesta de los Gobiernos.
68. El coordinador del Grupo Gubernamental aceptó el texto propuesto por los empleadores y acordado por los trabajadores, señalando que ellos eran los más concernidos por el párrafo.
69. La coordinadora del Grupo de los Empleadores estuvo de acuerdo en que, si bien los términos podían intercambiarse, su Grupo prefería «centros de llamadas», porque esta expresión tenía más sentido para las personas que «centros de contacto».
70. El coordinador del Grupo de los Trabajadores prefería la expresión «centros de contacto» debido al creciente uso de otras formas de contacto, como el «chat» y el correo electrónico, además de los servicios de llamadas y de voz. La distinción se haría cada vez más pertinente en el futuro. Sin embargo, estuvo de acuerdo con el argumento de los empleadores de que, por el momento, la expresión «centros de contacto» era menos frecuente.
71. El coordinador del Grupo Gubernamental apoyó la propuesta terminológica formulada por los empleadores, pero señaló un problema con la traducción al francés.
72. El representante del Gobierno de Chile indicó que la versión española era restrictiva porque hacía referencia únicamente a los centros de llamadas. Propuso cambiar la terminología de tal modo que el texto rezara: «centros de contacto, incluidos los centros de llamadas».

- 
73. El Foro adoptó el párrafo en su forma enmendada, sobre el entendimiento de que la Secretaría aclararía cualquier problema que plantearan las versiones española y francesa.
74. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso suprimir las palabras «oportunidades de» en la primera oración del segundo párrafo, y añadir las palabras «y preconizar» después de «defender» en la segunda oración.
75. La coordinadora del Grupo de los Empleadores indicó que, siendo fieles a la terminología acordada anteriormente, la referencia a «empleo decente y productivo» debería sustituirse por «trabajo decente y productivo» en todo el documento. También pidió sustituir las referencias a «las industrias» por «la industria» al referirse al sector que estaba examinándose, suprimir «A tal efecto» al principio de la segunda oración, y añadir «ratificadas que son» después de «normas internacionales del trabajo». Al final de la última oración, deberían añadirse las palabras «cuando existan».
76. El coordinador del Grupo Gubernamental propuso añadir las palabras «y otras prácticas laborales injustas» después de «altas tasas de rotación», y añadir asimismo «cuando existan» tal como habían propuesto los empleadores anteriormente.
77. El secretario del Grupo de los Empleadores subrayó que, dado que su Grupo no apoyaba todos los convenios de la OIT, no podían firmar conjuntamente un documento que les obligara a respetar todas las normas internacionales del trabajo. Sin embargo, todas las empresas tenían el deber de respetar las leyes del país en el que desplegaban su actividad, por lo que habían propuesto insertar «ratificadas que son». Sin embargo, tomando en consideración las preocupaciones expresadas por los trabajadores, propuso insertar las palabras «los principios y derechos fundamentales en el trabajo» después de «defender y preconizar».
78. El Foro adoptó el párrafo 2 en su forma enmendada.

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

79. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso añadir «En algunos países» al principio de la primera oración del tercer párrafo; suprimir la palabra «principales»; insertar «comprenden» antes de «brechas», y sustituir las palabras «restricciones a» por «posibles obstáculos para».
80. El coordinador del Grupo de los Trabajadores aceptó las propuestas de los empleadores, pero prefería «muchos países» a «algunos países».
81. La representante del Gobierno del Brasil propuso el siguiente texto nuevo para todo el párrafo:

Los principales desafíos en materia de trabajo decente que se plantean en la industria comprenden la ausencia de un marco normativo o brechas en el marco normativo, la debilidad del diálogo social y de la negociación colectiva, la fragmentación de la representación sindical, 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. Aunque han contribuido a la adaptabilidad y al crecimiento de las empresas, en este sector específico, plantean problemas para la protección de los trabajadores y el ejercicio efectivo de los derechos de libertad sindical y de negociación colectiva.

- 
- 82.** El representante del Gobierno de Mauritania explicó que las enmiendas propuestas por los gobiernos deberían centrarse en los países que carecían de un marco normativo. En segundo lugar, el diálogo social era un concepto genérico, y los gobiernos deseaban añadir una referencia específica a la negociación colectiva, para subrayar el problema de la «fragmentación de la representación sindical», y para suprimir las referencias a las ventajas de un párrafo relacionado con los retos que se planteaban en el sector. Si se incluían las ventajas en esa sección, también deberían mencionarse los aspectos positivos en secciones ulteriores, por ejemplo, al hacer referencia a la inspección del trabajo. La supresión de referencias a las ventajas no debería considerarse una crítica de los empleadores, del mismo modo que admitir que la inspección del trabajo debería reforzarse no se entendía como una crítica a los gobiernos. Por último, la utilización de «pueden» en la última oración no era apropiada, puesto que las formas atípicas de empleo ya planteaban problemas.
- 83.** El secretario del Grupo de los Empleadores señaló que, al tratarse de un documento acordado por los grupos tripartitos, era importante poder reconocer los aspectos positivos de las formas atípicas de empleo. Al adoptar documentos, como los puntos de consenso, era una tradición en la OIT tratar de hallar un equilibrio entre las ventajas y las desventajas, para que una audiencia externa pudiera tener una visión completa y equilibrada, y no sólo negativa, del tema.
- 84.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores declaró que su Grupo podría aceptar el nuevo texto propuesto por los gobiernos o el texto original, tal como lo habían enmendado los empleadores, pero pidió que se añadiera al final del párrafo una oración extraída del punto 7, f) de las conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo. La oración era del siguiente tenor: «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.».
- 85.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores aceptó la propuesta de los trabajadores en principio, pero consideraba que el párrafo sobre los desafíos no era el lugar adecuado para incluir una recomendación. Propuso que se considerara en la sección «Contribución del diálogo social para mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y los centros de llamadas». Sin embargo, su Grupo no podía aceptar los cambios generales propuestos por el Grupo Gubernamental.
- 86.** La representante del Gobierno del Brasil sugirió que las preocupaciones de los empleadores relativas a la supresión de aspectos positivos en el párrafo se abordaran a través de la siguiente oración: «Éstas han contribuido a la adaptabilidad y al crecimiento de las empresas, ofreciendo al mismo tiempo opciones para armonizar la vida laboral y familiar.».
- 87.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que su Grupo quería que el párrafo comenzara con la frase: «En una serie de países, los desafíos en materia de trabajo decente». Además, «ausencia» era sinónimo de «brechas», por lo que era redundante. Por último, señaló que el párrafo 11 del documento temático hacía referencia a una disminución de la representación, y no la fragmentación.
- 88.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores declaró que, si bien estaba de acuerdo con la contrapropuesta de los empleadores, su Grupo no podía aceptar el texto propuesto por la representante del Gobierno del Brasil, y presentó el texto alternativo: «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 [...]».



- 
89. La coordinadora del Grupo de los Empleadores pidió que se volviera al texto original de la última oración, a saber, «pueden plantear problemas».
  90. El asesor de la representante del Gobierno del Brasil señaló que el término «fragmentación» remitía al Foro al párrafo 13 del documento temático. La naturaleza temporal del empleo y las altas tasas de rotación podrían plantear problemas para la organización sindical. La delegación brasileña consideraba que la cuestión de la sindicación de los trabajadores representaba uno de los desafíos más importantes en el sector, y quería que se reconociera como tal.
  91. El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que, si bien estaba de acuerdo con el sentimiento, la última oración enmendada hacía que fuera innecesario incluir una referencia al problema de la fragmentación.
  92. El asesor de la representante del Gobierno del Brasil estaba convencido de que la última oración no captaría de manera apropiada los desafíos identificados. Propondría un nuevo texto en una fase ulterior.
  93. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso insertar las palabras «, la sindicación» después de «protección de los trabajadores» en la última oración.
  94. El Foro adoptó el párrafo 3 en su forma enmendada.
  95. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso suprimir «y nuevas formas de sindicación de los trabajadores» en la primera oración del párrafo 4.
  96. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso insertar «Es preciso que los interlocutores sociales y los gobiernos consideren» antes de «enfoques innovadores», y suprimir la referencia al final de la oración. Los empleadores estuvieron de acuerdo con la propuesta de los trabajadores.
  97. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso además sustituir «la protección laboral que les corresponde» por «sus derechos fundamentales».
  98. El coordinador del Grupo de los Trabajadores no podía apoyar la propuesta de los empleadores, dado que la protección laboral no se limitaba a los derechos fundamentales. La protección laboral era necesaria con el fin de colmar el déficit de trabajo decente mencionado en el párrafo 6 de las conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo.
  99. El asesor de la representante del Gobierno del Brasil propuso sustituir «responsables de la formulación de políticas» por «gobiernos», en aras de la claridad del texto.
  100. El Foro adoptó el párrafo 4 en su forma enmendada.
  101. El coordinador del Grupo Gubernamental pidió a la Oficina que proporcionara más información sobre los puntos de la Reunión de expertos sobre la inspección del trabajo y la función de las iniciativas privadas (Ginebra, 10-12 de diciembre de 2013) a que se hacía referencia en el párrafo 5.
  102. El Presidente propuso que la Oficina compartiera las conclusiones con los participantes en el Foro, después de la reunión, que ya habían sido aprobadas por el Consejo de Administración.

- 
- 103.** La representante del Gobierno de Polonia propuso incluir la información relativa a las conclusiones como nota a pie de página en el párrafo 7.
- 104.** El Foro adoptó el párrafo 5.
- 105.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso reformular una parte de la primera oración del párrafo 6, para que rezara «[...] no están reglamentados o están mal reglamentados», y sustituir la palabra «a menudo» en la última oración por «tiene lugar», y «puede plantear» y «podría conducir» por «plantea» y «conduce», respectivamente.
- 106.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso añadir «las leyes nacionales» después de «incumplen», y suprimir el resto de la primera oración para simplificarla.
- 107.** El asesor de la representante del Gobierno del Brasil consideró que el texto sobre la reubicación suscitaba inquietud porque daba a entender que siempre conducía al «dumping» social y a una espiral negativa. En algunos casos, la reubicación brindaba oportunidades, y esto debería quedar claro en el texto.
- 108.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que, a la luz de lo expuesto, prefería volver al texto original al final del párrafo.
- 109.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso añadir «Cuando tiene lugar la» antes de «reubicación» en la última oración del párrafo, que rezaría como sigue: «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...».
- 110.** El coordinador del Grupo Gubernamental se excusó de la reunión, y agradeció al Grupo Gubernamental su confianza al haberle nombrado coordinador de su Grupo. El representante del Gobierno de Chile asumiría su función de coordinador.
- 111.** El asesor de la representante del Gobierno del Brasil pidió que se suprimiera la segunda mitad de la última oración del párrafo, que comenzaba por «a este respecto...». El resto de la oración repetía lo que figuraba anteriormente, y ponía énfasis de manera indebida en la regulación gubernamental.
- 112.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que su Grupo deseaba mantener la segunda mitad de la oración, y suprimir únicamente «a este respecto».
- 113.** El Foro adoptó el párrafo 6 en su forma enmendada.
- 114.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores pidió que se sustituyera «pueden ser» por «son» en el párrafo 7.
- 115.** El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que la enmienda propuesta por los trabajadores era demasiado rotunda, y propuso añadir «según proceda» al final de la oración.
- 116.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores mencionó que la nueva oración no tenía sentido desde el punto de vista lingüístico, y se acordó suprimir «según proceda».
- 117.** En lo que respecta a la propuesta de añadir una nota a pie de página llegado este punto, el asesor de la representante gubernamental del Brasil señaló que no creía que fuera particularmente pertinente en el párrafo.

- 
118. El Foro adoptó el párrafo 7 en su forma enmendada, el párrafo 8 en su forma enmendada por la enmienda global de los empleadores, y el párrafo 9 sin enmiendas.

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

119. El coordinador del Grupo de los Trabajadores pidió que se utilizara el texto de las conclusiones sobre la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo que se había propuesto anteriormente para redactar un nuevo párrafo 9 *bis*. También propuso dos enmiendas al párrafo 10, a saber, sustituir «los acuerdos entre el empleador y el trabajador» por «los acuerdos de los interlocutores sociales», y sustituir «puede ser valioso» por «es esencial».
120. La coordinadora del Grupo de los Empleadores pidió que se suprimiera toda la tercera oración, ya que el diálogo social y la negociación colectiva tenían lugar a nivel de empresa.
121. El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que su Grupo no consideraba necesario mencionar la competitividad en la última oración, y propuso suprimirla.
122. El coordinador del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo en que el lenguaje empleado en la última oración podría mejorarse; no obstante, en lugar de suprimirlo, proponía sustituir «diálogo social mundial» por «acuerdos marco internacionales».
123. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso el siguiente texto alternativo: «Los acuerdos marco internacionales y las iniciativas voluntarias entre los sindicatos y las empresas de servicios de telecomunicaciones pueden ser valiosos.». También sugirió suprimir la última oración del párrafo.
124. El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que no estaba de acuerdo con incluir las palabras «iniciativas voluntarias», ya que todos los acuerdos marco internacionales eran voluntarios. También propuso añadir «para mejorar las condiciones de trabajo» después de «pueden ser valiosos».
125. El secretario del Grupo de los Empleadores observó que, si bien los acuerdos marco internacionales eran voluntarios actualmente, era imposible saber si iban a ser obligatorios en el futuro. Por este motivo, el Grupo de los Empleadores quería conservar las palabras «iniciativas voluntarias». Sin embargo, propuso la siguiente alternativa: «Los acuerdos marco internacionales y otras iniciativas voluntarias entre los sindicatos y las empresas de servicios de telecomunicaciones pueden ser valiosos para mejorar las condiciones de trabajo.».
126. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso simplificarlo de este modo: «Los acuerdos marco internacionales como iniciativas voluntarias [...]».
127. El Foro estuvo de acuerdo y los párrafos 9 *bis* y 10 se adoptaron en su forma enmendada.
128. La coordinadora del Grupo de los Empleadores recomendó suprimir la última oración del párrafo 11, al considerar que la expresión «las empresas que realizan pedidos» no estaba clara.
129. El coordinador del Grupo de los Trabajadores se excusó de la reunión y delegó su función al secretario del Grupo de los Trabajadores del Foro, que señaló que el lenguaje utilizado en la última oración reflejaba las deliberaciones durante el Foro. El motivo por el que debía incluirse era reconocer que, además de incluir a los empleadores directos, debía

---

considerarse a otras partes en el diálogo social. Por lo tanto, el Grupo de los Trabajadores quería conservar la oración.

130. El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que, si bien no había objeciones a la supresión propuesta, en algunos casos podría ser interesante incluir a otras partes en el diálogo social. Su Grupo consideraba que el texto de la primera oración — «deberían examinar la representación de los trabajadores» — era demasiado rotundo. Era más apropiada la alternativa propuesta por los trabajadores, a saber, «velar por».
131. La coordinadora del Grupo de los Empleadores seguía preocupada por la referencia a «las empresas que realizan pedidos», ya que suponía la intervención en la cadena de suministro, y las agencias de empleo privadas eran, efectivamente, empleadores. Sobre esta base, la oración era redundante y debía suprimirse.
132. La representante del Gobierno de Mauritania propuso una subenmienda en la primera oración, para que fuera del siguiente tenor: «Los trabajadores, los empleadores y los gobiernos deberían velar por la representación de los trabajadores en las oficinas de colocación, el trabajo temporal y el trabajo subcontratado —, para asegurar que los trabajadores que desempeñan formas atípicas de empleo no queden excluidos de la cobertura de los principios y derechos fundamentales en el trabajo.», dado que la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva ya estaban cubiertos.
133. El asesor de la representante del Gobierno del Brasil señaló que comprendía que la preocupación de los empleadores con la última oración estaba relacionada con la negociación colectiva. El Foro podría alcanzar un compromiso utilizando un lenguaje más amplio sobre el diálogo social y la participación de otras partes, por ejemplo: «Además de sus empleadores directos, las empresas que realizan pedidos y las agencias de empleo privadas también pueden formar parte del diálogo social.». La expresión «empresas que realizan pedidos» podría sustituirse por una expresión más general si fuera necesario.
134. El coordinador del Grupo de los Trabajadores expresó su agradecimiento por la dirección propuesta por el asesor de la representante del Gobierno del Brasil, proponiendo volver a la enmienda «velar por». También propuso sustituir «empresas que realizan pedidos» por «otras partes/agentes interesados».
135. La coordinadora del Grupo de los Empleadores explicó que el problema que planteaba la última oración del párrafo no estaba relacionado con la negociación colectiva, sino con quién se citaba como empleadores en la oración.
136. El secretario del Grupo de los Empleadores recordó al Foro que la definición de diálogo social no hacía referencia a otras partes además de los interlocutores sociales tripartitos.
137. El coordinador del Grupo de los Trabajadores pidió que constara en las actas que su Grupo no apoyaba la supresión de la última oración, ya que pretendía abordar la fragmentación de la negociación colectiva en el sector. En aras de un compromiso, estaría de acuerdo con su supresión. Sin embargo, deseaba mantener las palabras «incluidas la libertad sindical y el derecho a negociar colectivamente» de la versión original.
138. El coordinador del Grupo Gubernamental estuvo de acuerdo en que habría sido interesante mencionar que otras partes podría tomar parte en el diálogo social. Sin embargo, con miras a alcanzar un compromiso, también aceptó la supresión.
139. El Foro adoptó el párrafo 11 en su forma enmendada.
140. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso añadir «y debería fomentarse» al final del párrafo 12.

- 
141. La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que su Grupo quería suprimir todo el párrafo, habida cuenta de que no se basaba en datos concluyentes y que era puramente especulativo. El grado de satisfacción del cliente se derivaba de una serie de factores, y no sólo de las relaciones entre el empleador y el trabajador.
  142. Los coordinadores del Grupo Gubernamental y del Grupo de los Trabajadores insistieron en que se conservara el párrafo.
  143. El representante del Gobierno de Mauritania propuso sustituir el párrafo por «Acuerdos relacionados con la fijación del salario mínimo propiciaba la mayor protección de los derechos de los trabajadores», lo que, a su juicio, reflejaba una posición neutral.
  144. El secretario del Grupo de los Empleadores afirmó que, siguiendo el precedente establecido en situaciones de desacuerdo sobre el texto, el párrafo debería suprimirse.
  145. El asesor de la representante del Gobierno del Brasil propuso añadir: «Existen determinantes sociales estrechamente relacionados con un salario y unas condiciones decentes, unos entornos de trabajo saludables y una baja rotación del personal.».
  146. La coordinadora del Grupo de los Empleadores agradeció su propuesta al asesor de la representante del Gobierno del Brasil, pero reiteró la posición de su Grupo de suprimir el párrafo.
  147. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso suprimir el principio del párrafo a condición de que se incluyera al final del párrafo la frase «los acuerdos en todo el sector y la fijación de salarios mínimos protegen a los empleadores decentes contra aquéllos que incumplen las normas».
  148. Las tres partes aceptaron la propuesta del Presidente de incluir entre corchetes el párrafo y de volver sobre el mismo al final del debate.
  149. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso reformular la lista contenida en el párrafo 13, para que rezara: «efectivamente los lugares de trabajo, preconizar el intercambio de buenas prácticas, fomentar la productividad y estimular el diálogo social y el desarrollo de competencias».
  150. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso insertar «que promuevan el respeto de los derechos de los trabajadores» después de «los lugares de trabajo».
  151. El coordinador del Grupo Gubernamental propuso añadir las palabras «con el apoyo de los interlocutores sociales» después de «desarrollo de competencias». También sugirió poner un punto final después de «diálogo social» y comenzar una nueva oración del siguiente tenor: «Los gobiernos podrían promover el desarrollo de competencias con el apoyo de los interlocutores sociales.».
  152. El Foro adoptó el párrafo 13 en su forma enmendada.

---

## Discusión sobre las recomendaciones para las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros (GDFERTI/2015/6)

- 153.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que su Grupo aceptaba el documento en su conjunto sin enmiendas. Su única pregunta hacía referencia al significado atribuido a «mecanismos de representación», en el párrafo 1, 3), *b*).
- 154.** El Secretario General del Foro explicó que el texto reflejaba parte del debate en el Foro, y no tenía por objeto introducir ningún otro mecanismo de representación. Una de las funciones de la Oficina era llevar a cabo estudios sobre la representación de los trabajadores, incluidos los que se encontraban en formas atípicas de empleo. Sin embargo, incluso en esos casos, los trabajadores deberían estar representados por sindicatos.
- 155.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que su Grupo reconocía únicamente los sindicatos como un mecanismo de representación de los trabajadores.
- 156.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso cambiar el tiempo verbal de «recomendó» al presente, ya que debería entenderse que el documento tenía efecto actual. Además, reiteró los cambios generales relativos a «industrias» y a «empleo decente y productivo» introducidos en el documento anterior. En relación con el párrafo 1, *b*), recomendó insertar «el diálogo social y la negociación colectiva» después de «prácticas sobre», y suprimir todo el texto hasta «en las empresas de telecomunicaciones y centros de llamadas», así como «que despliegan su actividad a nivel multinacional».
- 157.** El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que no podía estar de acuerdo con dichas supresiones.
- 158.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores mencionó que se trataba de una situación similar a la discusión sobre el párrafo 12 del documento anterior, al no haber un consenso sobre el párrafo.
- 159.** El secretario del Grupo de los Empleadores subrayó que, al igual que el Grupo de los Trabajadores no había estado dispuesto a considerar buenas prácticas de representación de los trabajadores fuera de los sindicatos, el Grupo de los Empleadores no tenía ninguna intención de aceptar las consecuencias del párrafo 1, *b*).
- 160.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores consideró que las situaciones no eran análogas. El párrafo hacía referencia únicamente al intercambio de buenas prácticas existentes. La negociación con múltiples empleadores se había considerado esencial para asegurar que los trabajadores subcontratados, como los que se encontraban en los centros de llamadas, tenían un mejor acceso a la negociación colectiva. El intercambio de buenas prácticas existentes sólo podía conducir a que se comprendiera mejor y más claramente la función que desempeñaban algunas formas de negociación colectiva y el diálogo social al ayudar a solucionar problemas identificados.
- 161.** El asesor de la representante del Gobierno del Brasil señaló que la supresión propuesta por los empleadores suprimía asimismo elementos fundamentales como el diálogo tripartito nacional, por no mencionar las formas innovadoras de diálogo social. La iniciativa era sorprendente y frustrante, teniendo en cuenta que ya se había identificado la vital importancia de estas cuestiones.

- 
- 162.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores observó que el diálogo social y la negociación colectiva también abarcaban la noción de diálogo tripartito nacional. Al incluir una mención de diálogo social y de negociación colectiva, el Grupo de los Empleadores pretendía hacer referencia a otras formas de participación en general, sin indicar elementos específicos.
- 163.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores mencionó que su Grupo no podía aceptar la versión emendada porque no aportaba mucho. Se habían debatido ampliamente las formas innovadoras de diálogo social, y el párrafo debería reflejar esto, en lugar de hacer referencia únicamente al intercambio de buenas prácticas. En un empeño por alcanzar un compromiso, y teniendo en cuenta el párrafo 12 en el documento anterior, así como la rotunda objeción de los empleadores a la inclusión de las empresas que realizan pedidos, las agencias de empleo privadas y los contratistas, el Grupo de los Trabajadores señaló que estaría dispuesto a suprimir esa parte del párrafo 1, *b)* y a conservar el texto: «intercambiar buenas prácticas sobre la negociación con múltiples empleadores, el diálogo tripartito nacional y el diálogo mundial en las empresas de telecomunicaciones y los centros de llamadas que despliegan su actividad a nivel multinacional».
- 164.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores agradeció los esfuerzos realizados para tomar en consideración las preocupaciones de su Grupo, pero reiteró su posición anterior.
- 165.** El coordinador del Grupo Gubernamental indicó que, con miras a alcanzar un consenso, su Grupo podría aceptar la propuesta de los trabajadores, pero que era un resultado frustrante.
- 166.** El Presidente señaló que, al no alcanzarse un consenso sobre el párrafo 1, *b)*, la cuestión se incluiría entre corchetes y se volvería sobre ella al final de los debates.
- 167.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso suprimir la palabra «soluciones» en el párrafo 1, *c)*, y añadir las palabras «cuando sea necesario» al final de la oración. La palabra «soluciones» daba a entender problemas, y su Grupo estaba convencido de que la armonización también podría hacer referencia a conceptos positivos, como la innovación.
- 168.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que el texto original estaba más claro que la enmienda de los empleadores.
- 169.** El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que, con el fin de avanzar, los gobiernos podrían apoyar la supresión de la palabra «soluciones».
- 170.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo con la enmienda del Grupo de los Empleadores en aras de alcanzar un consenso.
- 171.** El Foro adoptó el párrafo 1, *c)* en su forma enmendada.
- 172.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso suprimir la frase «la igualdad de condiciones» en el párrafo 1, *d)*, y añadir «por todos» al final de la oración.
- 173.** El Foro adoptó el párrafo 1, *d)* en su forma enmendada, y el párrafo 1, *e)* sin modificaciones.
- 174.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso el siguiente texto para el párrafo 2, *a)*: «lograr que los interlocutores sociales participen en la definición de la supervisión y el seguimiento de las formas atípicas de empleo, y en la mejora y adaptación de la legislación y las políticas laborales».

- 
175. El coordinador del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo únicamente con la inserción de la expresión «supervisión y seguimiento».
  176. La representante del Gobierno del Brasil pidió aclaraciones sobre el modo en que los gobiernos podrían supervisar las formas atípicas de empleo y realizar un seguimiento de las mismas.
  177. La coordinadora del Grupo de los Empleadores declaró que los gobiernos tenían un importante papel que desempeñar, ya que sólo ellos podían acceder a determinados datos.
  178. El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que la supervisión y el seguimiento permitirían a los gobiernos evaluar el impacto de las formas atípicas de empleo, e introducir los cambios necesarios en su legislación laboral.
  179. El coordinador del Grupo Gubernamental estuvo de acuerdo en que la supervisión y el seguimiento eran beneficiosos para los gobiernos y quedaban reservados a ellos, pero consideró que sería difícil lograr que los interlocutores sociales participaran en tales procesos.
  180. El asesor de la representante del Gobierno del Brasil propuso añadir las palabras «del impacto», para que la oración rezara «supervisión y seguimiento del impacto de las formas atípicas de empleo». También propuso que el término «adaptación» se suprimiera del párrafo.
  181. El Foro adoptó el párrafo 2, *a*) en su forma enmendada.
  182. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso insertar «cuando sea necesario» al final del párrafo 2, *b*).
  183. Los coordinadores del Grupo Gubernamental y del Grupo de los Trabajadores consideraron innecesaria la adición, pero puntualizaron que sus Grupos no se opondrían.
  184. El Foro adoptó el párrafo 2, *b*) en su forma enmendada.
  185. La coordinadora del Grupo de los Empleadores propuso suprimir la expresión «con fines específicos» en el párrafo 2, *c*).
  186. El Foro adoptó el párrafo 2, *c*) en su forma enmendada, y el párrafo 3, *a*) sin modificaciones.
  187. El coordinador del Grupo de los Trabajadores propuso insertar la palabra «sindical» después de «representación», y suprimir la palabra «mecanismos» en el párrafo 3, *b*).
  188. La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que la palabra «trabajadores» en lugar de «sindicato» tendría más sentido.
  189. El Foro adoptó el párrafo 3, *b*) en su forma enmendada.
  190. El coordinador del Grupo Gubernamental propuso insertar la palabra «nacionales» después de «sistemas» en el párrafo 3, *c*).
  191. El Foro adoptó el párrafo 3, *c*) en su forma enmendada.



- 
- 192.** El coordinador del Grupo Gubernamental propuso añadir las palabras «conjuntamente con los mandantes» después de «llevar a cabo» en el párrafo 3, *d*), solicitando la celebración de consultas con los interlocutores sociales en los estudios llevados a cabo por la Oficina.
- 193.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo en principio, pero advirtió que ese texto podría sentar un precedente, ya que los interlocutores sociales no habían participado en ningún estudio anterior.
- 194.** El Foro adoptó el párrafo 3, *d*) en su forma enmendada.

## **Párrafos pendientes**

- 195.** El asesor de la representante del Gobierno del Brasil señaló que, a su juicio, el párrafo 12 del documento GDFERTI/2015/5 se había malentendido. En su país, los empleadores habían solicitado el establecimiento de un diálogo más que tripartito, que había tenido resultados positivos, no sólo en los servicios de telecomunicaciones, sino también en otros sectores. Si la referencia a dichos mecanismos se suprimía del documento, pediría a la Oficina que constara en las actas su declaración al respecto.
- 196.** El coordinador del Grupo Gubernamental apoyó la declaración de su colega en nombre del Grupo.
- 197.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que su Grupo podía aceptar la supresión de la primera oración, aun cuando creía que existía una correlación. La segunda parte del párrafo se refería a un punto que los empleadores habían reiterado en varias ocasiones durante el debate, por lo que su inclusión debería haber sido aceptable para ellos, en particular porque mencionaba que los empleadores que incumplían las normas eran los que planteaban problemas, y no los empleadores decentes.
- 198.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que la correlación daba a entender que el párrafo era inaceptable. El grado de satisfacción del cliente y el salario mínimo eran dos elementos independientes.
- 199.** El párrafo 12 se suprimió.
- 200.** El asesor de la representante del Gobierno del Brasil propuso sustituir «intercambiar buenas prácticas» en el párrafo 1, *b*) del documento GDFERTI/2015/6 por «proseguir los debates sobre el diálogo social innovador».
- 201.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores apoyó la propuesta inicial formulada por los empleadores de conservar «intercambiar buenas prácticas» en el texto. Sugirió añadir al final de la oración la frase «con inclusión de la negociación con múltiples empleadores, el diálogo tripartito nacional y el diálogo mundial en los servicios de telecomunicaciones y centros de llamadas que despliegan su actividad a nivel multinacional».
- 202.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que su Grupo estaba dispuesto a aceptar la propuesta formulada por el asesor de la representante del Gobierno del Brasil.
- 203.** El asesor de la representante del Gobierno del Brasil expresó asimismo su aceptación del texto «intercambiar buenas prácticas sobre el diálogo social y la negociación colectiva en los servicios de telecomunicaciones y centros de llamadas, y proseguir los debates sobre el diálogo social innovador». Sin embargo, pidió que constara en las actas que habría preferido la propuesta de los trabajadores.

- 
- 204.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores señaló que su Grupo estaba dispuesto a aceptar los cambios propuestos por el asesor de la representante del Gobierno del Brasil, a condición de que se añadieran las palabras «como la negociación con múltiples empleadores, el diálogo tripartito nacional, y el diálogo mundial en los servicios de telecomunicaciones y los centros de llamadas que despliegan su actividad a nivel multinacional».
- 205.** El secretario del Grupo de los Empleadores insistió en que la referencia a la negociación con múltiples empleadores no era aceptable para el Grupo de los Empleadores, que sólo podría aceptar la propuesta formulada por el asesor de la representante del Gobierno del Brasil.
- 206.** El Presidente, tomando nota de la falta de consenso, propuso suprimir todo el párrafo 1, *b*).
- 207.** El párrafo 1, *b*) se suprimió.

## **Declaraciones de clausura**

- 208.** La coordinadora del Grupo de los Empleadores señaló que, aunque había habido algunos puntos sobre los cuales el Foro no había alcanzado un consenso, la reunión había sido una experiencia satisfactoria. Agradeció al Grupo Gubernamental su espíritu innovador y sus estímulos, y al Grupo de los Trabajadores su activa colaboración. Su Grupo esperaba con interés construir su relación y colaborar con ellos en el futuro. Por último, expresó su agradecimiento a su propio Grupo, a la Secretaría y al Presidente por su liderazgo a lo largo de los debates.
- 209.** El coordinador del Grupo de los Trabajadores hizo eco de los sentimientos expresados por su homólogo empleador. Dio las gracias a todas las partes y participantes en el Foro. Habían logrado producir un buen documento, a pesar de no haber alcanzado un acuerdo sobre algunos puntos. En particular, agradeció a la Oficina y al Presidente, y a sus propios colegas trabajadores, sus esfuerzos para expresar las preocupaciones de los grupos.
- 210.** El coordinador del Grupo Gubernamental señaló que su Grupo estaba algo insatisfecho con algunos puntos de consenso. Sin embargo, el Foro había abordado algunas cuestiones difíciles, y el mero hecho de que se hubieran examinado era una fuente de estímulo. Expresó su agradecimiento a todos los participantes en el Foro y les encomió por la gran labor que habían realizado.
- 211.** El Secretario General Adjunto del Foro (Sr. A. Isawa) encomió al Foro por adoptar un conjunto de recomendaciones consensuadas. Las contribuciones activas y constructivas de los participantes eran testimonio de su conocimiento de la evolución que experimentaban las relaciones de trabajo en el sector. Expresó su agradecimiento al Presidente, a los coordinadores y asesores de los grupos, y a todos los participantes por facilitar la fluidez de los debates del Foro. Los puntos de consenso proporcionaban orientaciones prácticas sobre el modo en que los mandantes y la Oficina podrían aunar esfuerzos para mejorar la representación de los trabajadores en ámbitos en los que las formas atípicas de empleo se estaban convirtiendo en la norma.
- 212.** El Presidente señaló que la participación activa y el espíritu de cooperación habían hecho del Foro un éxito, y le habían permitido concluir su labor. El Foro había logrado elaborar un conjunto de puntos de consenso para ayudar al sector a seguir siendo viable, de conformidad con las normas del trabajo pertinentes. El documento proporcionaría orientaciones valiosas a los gobiernos y los interlocutores sociales. El éxito del Foro reafirmaba la vital importancia que podría revestir el diálogo social al conciliar posiciones

---

divergentes. Expresó su agradecimiento a todos los participantes del Foro por sus contribuciones.

## Puntos propuestos para el debate

213. ¿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?
214. ¿De qué manera puede el diálogo social <sup>4</sup> contribuir a mejorar el entorno de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en los centros de llamadas?
215. ¿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?

<sup>4</sup> 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.<sup>a</sup> 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.»

---

## Puntos de consenso <sup>1</sup>

### 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.
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 (Ginebra, 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

<sup>1</sup> 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.

---

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.

---

**List of participants**  
**Liste des participants**  
**Lista de participantes**





---

Chairperson  
Président  
Presidente

Mr Edgars KORČAGINS, Director, Legal Department, Ministry of Welfare, Latvia.

Members representing Governments  
Membres représentant les gouvernements  
Miembros representantes de los gobiernos

**ALGERIA ALGÉRIE ARGELIA**

M<sup>me</sup> Aïcha BOUZIDI, chargée d'études et de synthèse, ministère de la Poste et des Technologies de l'information et de la communication, Algérie.

**BELGIUM BELGIQUE BÉLGICA**

M<sup>me</sup> Sophie DU BLED, conseillère générale, direction générale Relations collectives de travail, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Belgique.

**BOLIVIA (PLURINATIONAL STATE OF)  
BOLIVIE (ETAT PLURINATIONAL DE)  
BOLIVIA (ESTADO PLURINACIONAL DE)**

Sr. Erick FORTÚN CHUMACERO, Jefe, Departamento de Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Estado Plurinacional de Bolivia.

**BRAZIL BRÉSIL BRASIL**

Sra. Monique MERCANTE MOURA, Chefe da Divisão de Mediação, Ministerio do Trabalho e Emprego, Brésil.

Sr. Francisco FIGUEIREDO de SOUZA, Segundo Secretario, Misión Permanente del Brasil ante la Oficina de las Naciones Unidas, Ginebra

**CAMBODIA CAMBODGE CAMBOYA**

Mr Boroth Chan BOU, Labour Counsellor, Permanent Mission of the Kingdom of Cambodia to the United Nations Office and other international organizations in Geneva, Switzerland.

Mr Sokha YANG, Assistant of Labour Counsellor, Permanent Mission of the Kingdom of Cambodia to the United Nations Office and other international organizations in Geneva, Switzerland.

**CAMEROON CAMEROUN CAMERÚN**

M. Ibrahim ABBA, chef de la cellule de coopération, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Cameroun.

---

**CHILE CHILI**

Sr. Pablo LAZO-GRANDI, Agregado Laboral, Misión Permanente de Chile ante la Oficina de Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, Ginebra.

**CONGO (DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE)  
CONGO (RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU)  
CONGO (REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL)**

M. Alfred MUSIMBA-MUNKUTI-NKUTI, secrétaire général à la Prévoyance sociale, ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance sociale, République démocratique du Congo.

M. Oswald MANUANA LUFUA, inspecteur général du travail, ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance sociale, République démocratique du Congo.

**DOMINICAN REPUBLIC  
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE  
REPÚBLICA DOMINICANA**

Sra. Priscila BAUTISTA DE LA CRUZ, Consejera, Misión Permanente de la República Dominicana ante la Oficina de Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, Ginebra.

**GREECE GRÈCE GRECIA**

Ms Triantafyllia TOTOU, Official, Directorate of Terms Work, Ministry of Labour, Social Security and Social Solidarity, Greece.

**INDONESIA INDONÉSIE**

Mr Rudi KUNCORO, Deputy Director for Working Requirement Equality, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia.

Mr Arsi Dwinugra FIRDAUSY, First Secretary, Permanent Mission of the Republic of Indonesia in Geneva, Switzerland.

Ms Sri SUGIARTI, Directorate General of Industrial Relations and Workers Social Security, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia.

**ITALY ITALIE ITALIA**

Ms Rita DE RINALDIS, Funzionario della Direzione Generale, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Rome, Italy.

**MALAYSIA MALAISIE MALASIA**

Mr Ummar Jai KUMAR BIN ABDULLAH, Labour Attaché of Malaysia in Geneva, Permanent Mission of Malaysia to the United Nations Office in Geneva, Switzerland.

**MAURITANIA MAURITANIE**

M. Khaled BABACAR, conseiller juridique, ministère de la Fonction publique, du Travail et de la Modernisation de l'administration, Mauritanie.

---

**NIGERIA NIGÉRIA**

Ms Jegbefumen Ebarekpendu AMAHIAN, Deputy Director, Federal Ministry of Labour and Productivity, Abuja, Nigeria.

**NORWAY NORVÈGE NORUEGA**

Ms Charlotte GEDE-VIDNES, Counsellor, Labour Affairs, Permanent Mission of Norway in Geneva, Switzerland.

**PHILIPPINES FILIPINAS**

Ms Celeste M. VALDERRAMA, Labor Attaché, Philippines Mission to the United Nations in Geneva, Switzerland.

**POLAND POLOGNE POLONIA**

Ms Magdalena NOJSZEWSKA-DOCHEV, First Secretary, Permanent Mission of Poland in Geneva, Switzerland.

**PORTUGAL**

M. João Carlos PESSA DE OLIVEIRA, Técnico Superior, Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), Lisboa, Portugal.

**SAUDI ARABIA ARABIE SAOUDITE ARABIA SAUDITA**

Mr Mohammed A. ALMOUSA, Deputy Governor Assistant, Finance and Administration Affairs, Communications and Information Technology Commission (CITC), Riyadh, Saudi Arabia.

**SWEDEN SUÈDE SUECIA**

Ms Helle ELLEHÖJ, Deputy Director, Ministry of Employment, Stockholm, Sweden.

**TOGO**

M. Awoki KOINZI, premier secrétaire, mission permanente du Togo à Genève.

**THAILAND THAÏLANDE TAILANDIA**

Ms Chuleerat THONGTIP, Minister-Counsellor (Labour), Permanent Mission of Thailand to the United Nations Office and other international organizations in Geneva, Switzerland.

**VENEZUELA, BOLIVARIAN REPUBLIC OF  
VENEZUELA, RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU  
VENEZUELA, REPÚBLICA BOLIVARIANA DE**

Sr. Carlos Enrique FLORES, Consejero Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela ante la Oficina de Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, Ginebra.

---

**Members representing the Employers**  
**Membres représentant les employeurs**  
**Miembros representantes de los empleadores**

Mr Sharif Zaimi ABU HASHIM, Vice President, Telekom Malaysia Berhad, Group Human Capital Management, Kuala Lumpur, Malaysia.

Ms Bwembya Barbara CHIKONDE, Human Resources Director, Airtel Networks Zambia PLC, Lusaka, Zambia.

Ms Beverly Ann JACK, HR – Kelly Group Services, Business Unity Southern Africa (BUSA), Gauteng, South Africa.

Mr Babakulov SARDOR, Head, Business Analysis Sector, Chamber of Commerce and Industry of the Republic of Uzbekistan (CCIU), Tashkent City, Uzbekistan.

Ms Dace TEICE, Head of the Business Support Group of the Legal Department, Lattelecom Ltd, Riga, Latvia.

Mr Oluwayomi TOPE ONAGORUWA, Ag. Industrial & Employee Relations Manager, MTN Communications Nigeria Ltd, Lagos, Nigeria.

**Additional members representing the Employers**  
**Membres additionnels représentant les employeurs**  
**Miembros adicionales representantes de los empleadores**

Mr Mohd Khalis ADBUL RAHMIN, Chief Human Capital Officer, Telekom Malaysia Berhad, Group Human Capital Management, Kuala Lumpur, Malaysia.

Mr Sandro PETTINEO, Policy Adviser, CIETT, Brussels, Belgium.

**Members representing the Workers**  
**Membres représentant les travailleurs**  
**Miembros representantes de los trabajadores**

Mr Ismail BIN JONID, President, DiGi Telecommunications Union, Malaysia.

M. Mohamed EL WAFY, secrétaire national, Union marocaine de travail, Casablanca, Maroc.

M. Talibouya FALL, Ingénieur Support Facturation, Secrétaire Général Adjoint, SYTS, Dakar, Sénégal.

Sr. Ygnacio HERNÁNDEZ HICIANO, Secretario General, FEDOTRAZONAS, Santo Domingo, República Dominicana.

Sra. Cenise MONTEIRO DE MORAES, Director International Relations, FENATTEL, Brazil.

**Additional members representing the Workers**  
**Membres additionnels représentant les travailleurs**  
**Miembros adicionales representantes de los trabajadores**

Mr Mohd Jafar ABD MAJID, President, NUTE, Malaysia.

Mr Torben ANDRESEN LINDHARDT, Faglig sekretær, Dansk Metal, Copenhagen, Denmark.

Mr Ulrich BEIDERWIEDEN, ver.di, Fachgruppenleiter, Berlin, Germany.

Mr Helge BIERING, Gewerkschaftssekretär, ver.di Bezirk Berlin, Berlin, Germany.

Mr Jean-Pierre BONINSEGNA, Federal Secretary, SETCA-FGTB, Brussels, Belgium.

Mr Mike DÖDING, Head of TK-IT Department, ver.di, Berlin, Germany.

Ms Annika FLATEN, Avtalsenheten UNIONEN, Stockholm, Sweden.

Mr Mohamad IBRAHIM HAMID, President, UTES, Kuching, Malaysia.

---

Ms Nadine JÜNGLING, Kundenberaterin/Service Agent, Delegate for ver.di – Vereinte Dienstleistungs-gewerkschaft Bundesvorstand, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH(DTKS), Berlin, Germany.

Mr Andrew KERR, Deputy General Secretary, CWU, Wimbledon, United Kingdom.

M<sup>me</sup> Claude LAMBRECHTS, secrétaire nationale, CNE CSC, Nivelles, Belgique.

Mr Ben MARSHALL, National Secretary, PROSPECT, London, United Kingdom.

Mr Wilfried MEYER, Chairperson, Workers Union CWOS, Suriname.

Mr Joseph REMY, President, Federation of Independent Trade Unions and Non-Governmental Association, Port of Spain, Trinidad and Tobago.

Ms Carolyn SPENCE, Union Principal Officer, PROSPECT, Peterborough, United Kingdom.

Mr Alan TATE, Head of UNI ICTS, UNI Global Union, Nyon, Switzerland.

Representatives of international non-governmental organizations  
Représentants d'organisations internationales non gouvernementales  
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

**International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT)**  
**Confédération internationale des agences privées pour l'emploi (CIETT)**  
**Confederación Internacional de Agencias de Empleo Privadas (CIETT)**

Mr Sandro PETTINEO, Policy Adviser, CIETT, Brussels, Belgium.

**International Organisation of Employers (IOE)**  
**Organisation internationale des employeurs (OIE)**  
**Organización Internacional de Empleadores (OIE)**

M. Jean DEJARDIN  
Conseiller  
Avenue Louis Casai  
1216 GENÈVE  
Tel.: +41 22 929 00 13  
Fax: +41 22 929 00 01  
E-mail: dejardin@ioe-emp.org

M<sup>me</sup> THANNALETCHIMY THANAGOPAL  
Avenue Louis Casai  
1216 GENÈVE  
Tel.: +41 22 929 00 00  
Fax: +41 22 929 00 01

**International Trade Union Confederation (ITUC)**  
**Confédération syndicale internationale (CSI)**  
**Confederación Sindical Internacional (CSI)**

Ms Raquel GONZÁLEZ, Director, ITUC Geneva Office (ITUC-GO), Geneva, Switzerland.

Ms Esther BUSSER, Assistant Director, ITUC Geneva Office (ITUC-GO), Geneva, Switzerland.

**World Federation of Trade Unions (WFTU)**  
**Fédération syndicale mondiale (FSM)**  
**Federación Sindical Mundial (FSM)**

Mr Ibrahim Tawfik Hassan HIKAL, President, Communication Workers Union, Cairo, Egypt.

Mr Samy Ibrahim Sayed Ahmed FERA, Treasurer, Communication Workers Union, Cairo, Egypt.

Mr Mohammed Hassan Mohamed KHALIFA, Interpreter, Cairo, Egypt.

---

Secretariat of the meeting  
Secrétariat de la réunion  
Secretaría de la reunión

Secretary-General: Secrétaire générale: Secretaria general:	Ms A. van Leur
Deputy Secretary-General: Secrétaire général adjoint: Secretario general adjunto:	Mr A. Isawa
Executive Secretary: Secrétaire exécutif: Secretaria ejecutiva:	Mr J. Sendanyoye
Expert: Experto:	Mr N. Ghosheh (INWORK)
Report writers: Rédacteurs du rapport: Redactoras del informe:	Ms E. Barrett Ms C. Wiskow
Representative of the Bureau of Employers' Activities: Représentant du Bureau des activités pour les employeurs: Representante de la Oficina de Actividades para los Empleadores:	ACT/EMP secretariat
Representative of the Bureau of Workers' Activities: Représentant du Bureau des activités pour les travailleurs: Representante de la Oficina de Actividades para los Trabajadores:	Ms V. Guseva
Representative of the Office of the Legal Adviser and Office of Legal Services: Représentant du Bureau du Conseiller juridique et services juridiques: Representante de la Oficina del Consejero Jurídico y Servicios Jurídicos :	Mr R. Koskenmaki
Coordinator of the Meeting and Chief of the Secretariat Services: Coordinatrice de la réunion et chef des services du secrétariat: Coordinadora de actas y jefa de los servicios de secretaría:	Ms M.M. Than Tun
Secretariat services: Services du secrétariat: Servicios de secretaría:	Ms A. Flores-Girod Ms S. Gardette Ms B. Goutemant Mr E. Serra