



UNI GLOBAL UNION

CARTA PARA TELECENTROS

Carta de la UNI para Telecentros



Esta “Carta de la UNI para Telecentros” es un conjunto de principios generales que atañen al sector de telecentros o centros de llamada. El objeto es establecer una calidad aceptable para el sector e identificar a los centros comprometidos con los principios fundamentales plasmados en esa calidad.

Los telecentros que se comprometen a respetar la “Carta de la UNI para Telecentros” se reconocerán y darán a conocer al público en el sitio web de la UNI, por las afiliadas de la UNI y en el sector. Esto los hará atractivos para los clientes, los asociados, los empleados potenciales, las agencias de empleo, la comunidad y sus clientes.

Cumplir con las normas mínimas contenidas en las “Normas mínimas de la UNI para los Telecentros” será una guía para los telecentros, que podrán comprobar si se atienen a los principios de la «Carta de la UNI para Telecentros». Ayudará a definir un nivel aceptable para el sector y recompensar a los telecentros que invierten en su personal y sus clientes. Además, servirá de guía a los profesionales de centros de servicios al consumidor en lo concerniente a lo que debe ser esta calidad y para saber qué posibles empleadores cumplen con este requisito.

La UNI opina que la ventaja competitiva de los telecentros firmantes de la «Carta de la UNI para Telecentros) debe basarse en los conocimientos de su personal y el profesionalismo de sus operaciones. Esto será a la vez provechoso para los profesionales de los servicios al consumidor y para el sector de telecentros.

Philip Jennings,
Secretario General de la UNI

Principios fundamentales

de la “Carta de la UNI para Telecentros”

- ▶ Provisión de condiciones mínimas en el lugar de trabajo, salario y prestaciones como se explica en las “Normas mínimas de la UNI para los Telecentros”.
- ▶ Los objetivos de resultado se basarán en la provisión de un servicio a la clientela de alta calidad y no exclusivamente en la cantidad de llamadas recibidas o hechas.
- ▶ Más formación y desarrollo que:
 - Brinden a los empleados aptitudes y conocimientos de los productos para facilitar el desarrollo de carrera significativo para los empleados y servicios de calidad para los clientes.
 - Provea formación y desarrollo de aptitudes generales, transferibles y autorizadas.
- ▶ Prioridad a la retención y a la readaptación profesional del personal existente en caso de introducción de nuevas tecnologías o productos que exigen nuevos conocimientos o aptitudes.
- ▶ Una organización del trabajo que permita la comunicación de los cambios concernientes a la política de la empresa y a la evolución de los productos antes de su aplicación, para que los empleados puedan participar en el proceso decisorio en lo concerniente a mejoras de la provisión de servicios a los clientes.
- ▶ Los aspectos que deberán considerarse en el momento de establecer un telecentro no deben basarse únicamente en costos, sino más bien en otros requisitos operacionales fundamentales como lo son:
 - La cercanía a la base de la clientela.
 - La demanda de personal calificado y plurilingüe.
 - El acceso a una infraestructura de telecomunicaciones competitiva.
- ▶ Nivel de dotación de personal suficiente para garantizar que:
 - Haya suficiente personal para atender de forma eficaz los requisitos de los usuarios.
 - Los empleados puedan asistir a cursos de formación y reuniones de personal.
 - Se puedan compensar ausencias por vacaciones u otros motivos.
 - Los empleados puedan asumir sus responsabilidades profesionales, familiares y comunitarias.
- ▶ Respeto de las normas fundamentales del trabajo establecidas en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Estos incluyen la libertad de asociación y la libertad sindical, el derecho de negociación colectiva y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.



Estatutos para telecentros

① General

- ▶ Contrato de trabajo y términos de empleo por escrito.
- ▶ Se respetarán la legislación y convenios nacionales, tratando de crear empleo estable siempre que sea razonablemente posible.
- ▶ La dirección apoyará el compromiso de los empleados de ofrecer un servicio al consumidor de calidad, lo que incluye proporcionar a los empleados el apoyo y la orientación adecuados y un enfoque flexible de las evaluaciones de los resultados.



② Salud y seguridad

- ▶ Ventilación, iluminación y calefacción:
 - Los sistemas de luz, ventilación, depuración de aire y de calefacción se diseñarán en función de la ocupación permanente del lugar de trabajo, es decir también por la noche.
- ▶ Diseño ergonómico de los equipos telefónicos e informáticos, asientos y escritorios con el fin de evitar tensiones musculoesqueléticas y el síndrome de movimientos repetitivos:
 - Entrenamiento sobre la manera de sentarse, trabajar y utilizar los equipos; orientación ofrecida por un experto en ergonomía; puesto trabajo y equipo regulable (auricular, receptor auricular, etc).





bajo muy entrada la noche (un importante porcentaje del personal de telecentros son mujeres, más vulnerables a ataques).

- ▶ Protección de los trabajadores que utilizan pantallas de visualización con el fin de evitar el cansancio de los órganos visuales y la afonía y la hipoacusia:

- El empleador evaluará los riesgos inherentes a trabajar con pantallas de visualización.
- Directiva Europea sobre pantallas de visualización de datos.
- Pausas de diez minutos del trabajo con pantallas por lo menos cada 2 horas.

- ▶ Tensiones e intimidación relacionadas con el trabajo:

- El personal no consagrará más de 60 a 70% de su tiempo de trabajo atendiendo a llamadas.
- Los objetivos de resultado se basarán en proporcionar un servicio al consumidor de gran calidad y no exclusivamente en la cantidad de llamadas atendidas o efectuadas.
- Protección contra la violencia en el trabajo (interlocutores violentos).

- ▶ General:

- Espacio previsto para las pausas.
- Provisión de comida y bebidas, también para los trabajadores nocturnos.
- Servicio y aseos adecuados.
- Política en materia de (no) tabaquismo.
- Previsión de primeros auxilios y de seguridad de los empleados, especialmente si el personal llega a trabajar o se va del tra-

3 Tiempo y carga de trabajo

- ▶ Máximo 48 horas de trabajo semanales.
- ▶ Período de descanso de 12 horas cada día de trabajo y de 48 horas de interrupción continua cada siete días.
- ▶ El horario flexible puede beneficiar tanto a los empleados como a la dirección, pero se introducirá mediante acuerdo.
- ▶ El personal de telecentros tiene que poder influir en el horario y los turnos que se les exige trabajar.
- ▶ Se prepararán los turnos avisando al personal con la suficiente antelación.
- ▶ Los empleados gozarán de flexibilidad en la organización de los horarios de trabajo que garantice que puedan llevar una vida social activa normal.
- ▶ Los empleados podrán tomar tiempo libre, v.g. para el cuidado de personas a cargo.
- ▶ Nivel de dotación de personal suficiente para garantizar que:
 - Haya suficiente personal para atender de forma eficaz los requisitos de los usuarios.
 - Los empleados puedan asistir a cursos de formación y reuniones de personal.
 - Se puedan compensar ausencias por vacaciones u otros motivos.
 - Los empleados puedan asumir sus responsabilidades profesionales, familiares y comunitarias.



4 Supervisión, control electrónico y privacidad

- ▶ Solamente se permitirá el control si se conocen los motivos y si son aceptables.
- ▶ Los datos recabados solamente se utilizarán a estos fines.
- ▶ El/la empleado(a) estará informado(a) de que es o va a ser objeto de control.
- ▶ La escucha solamente tendrá lugar casualmente y nunca de manera permanente.
- ▶ Se permitirá al empleado acceder a los datos registrados y podrá corregir inexactitudes.
- ▶ Se destruirán las grabaciones después de un determinado período de tiempo.

5 Salario y prestaciones

- ▶ Vinculación de los niveles salariales a competencias demostrables.
- ▶ Comparaciones de salario directo con empleados "tradicionales" y niveles y estruc-

turas salariales claros para evitar movimientos de personal importantes.

- ▶ Bonificaciones no superiores al 10% del salario bruto.
- ▶ Primas extraordinarias por trabajo nocturno, los fines de semana o los feriados.
- ▶ Vacaciones pagadas en conformidad con la ley nacional, pero por lo menos 4 semanas anuales.
- ▶ Paga de vacaciones de por lo menos lo que ganó el empleado del telecentro en promedio en el transcurso de las últimas 12 semanas antes de las vacaciones e incluyendo las horas extraordinarias y las bonificaciones regulares.
- ▶ Subsidio de enfermedad.
- ▶ Indemnización/licencia por maternidad y paternidad.
- ▶ Preaviso de un mes en caso de despido.
- ▶ Indemnización por despido establecida por la ley tras un año de empleo.

6 Igualdad de oportunidades y formación

- ▶ Formación y desarrollo de aptitudes transferibles y reconocidas general y regular.
- ▶ Prioridad a la retención y a la readaptación profesional del personal existente en caso de introducción de nuevas tecnologías o productos que exigen nuevos conocimientos o aptitudes.
- ▶ Suministro a los empleados de los instrumentos requeridos para resolver, en la medida de lo posible un problema planteado por un usuario durante la llamada.
- ▶ Formación y entrenamiento con respecto a los productos para los empleados para facilitar el desarrollo de carreras interesantes, así como de un servicio de calidad para nuestros usuarios.



7 Representación de los trabajadores

- ▶ Derecho a formar sindicatos y a adherirse al sindicato de su elección.
- ▶ Derecho de los sindicatos a representar a los trabajadores en:
 - La negociación colectiva.
 - La solución de conflictos.
 - Negociaciones y consultas relacionadas con todo lo concerniente a empleos y formación.
- ▶ No discriminación de los representantes de los trabajadores y su pleno acceso a todos los lugares de trabajo para permitirles llevar a cabo sus funciones de presentación. Negociación de acuerdos colectivos en el lugar de trabajo específicos que aborden las necesidades determinadas de la empresa.
- ▶ Comunicación de los cambios concernientes a la política de la empresa y a la evolución de los productos antes de su aplicación, para que los empleados puedan participar en el proceso decisorio.
- ▶ Derecho de libre acceso de los empleados, sindicatos y comités de empresa al correo electrónico de la empresa, para poder intercambiar información y establecerse la comunicación.
- ▶ Derecho de libre acceso a Internet para permitirles acceder a los sitios web de los sindicatos y a otra información relacionada con sus derechos en el trabajo.





UNI Global Union es la organización del sindicato global de capacidades y servicios. Representamos a 900 sindicatos y 20 millones de miembros sindicales en el mundo.

UNI ICTS Departamento de Servicios de tecnología de la información y la comunicación:
icts@uniglobalunion.org +41 22 365 21 00 www.uniglobalunion.org