

Informe de UNI sobre los
profesionales del servicio a la
clientela y sus sindicatos



www.uniglobalunion.org

Junio de 2006

Organización global para trabajadores de telecentros



Octubre: Mes de acción para telecentros

Report



Foto portada:

Telecentro Prudential en Mumbai, India
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Foto de última página:

Trabajadora en telecentro de Mumbai, India
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Sindicación mundial para trabajadores de telecentros

La joven, pero rápidamente creciente, industria de telecentros y de servicios a la clientela está ya cambiando frente a una nueva revolución de movilidad mundial. Puestos de trabajo que se eliminaron de las empresas y que se reagruparon después - a menudo en áreas de declive industrial - se están desplazando ahora de nuevo. Los mismos pueden ser cambiados de sitio alrededor del mundo mediante un mero cable de fibra óptica, para crear una fuerza laboral mundial que adquiere nuevos nombres de pila y un conocimiento en materia de béisbol o de fútbol para poder hablar con clientes de medio mundo que viven en diferentes husos horarios. Es la consecuencia de asombrosos cambios en la TI (tecnología de la información) y en la mundialización. Es el producto de una profunda reingeniería del trabajo que reduce la discreción a un mínimo y de una tecnología que permite una búsqueda constante y un control continuo del personal. Se trata de una industria incipiente que cuenta con una fuerza laboral joven, y a menudo femenina. Los telecentros son muy distintos de lo que eran los antiguos "sweatshops" (talleres del sudor). Sin embargo, el trabajo puede ser sumamente estresante, con muy limitadas posibilidades de progresión en la carrera debido a una estructura de ascenso uniforme y con una rotación de personal que puede ser elevada. Muchos telecentros son operaciones internas, pero ya está surgiendo un pequeño número de importantes subcontratistas multinacionales que ofrecen servicios de información y reclamaciones a toda una gama de clientes.

Desde el principio la industria ha creado retos especiales tanto para los trabajadores como para sus sindicatos. Nuevos emplazamientos, con turnos de trabajo las 24 horas del día, plantean retos sociales y requieren nuevas maneras de poder sindicarse. El Comité sindical, con representantes en cada uno de los múltiples turnos, proporciona la base de una representación democrática y general. Los sindicatos han identificado ya la calidad del servicio que se presta y el trabajo digno como los principales sectores sobre los cuales concentrarse, de manera a proporcionar seguridad en el empleo y garantizar el respeto de los principales derechos laborales en los telecentros que surgen. Los centros son sindicables, y muchos ya están sindicados. Pero todavía quedan demasiados fuera de la protección sindical. Los trabajadores sindicados también sienten la amenaza a medida que aumenta la externalización y la deslocalización, pues muchos puestos de trabajo van hacia países en desarrollo sin que se proceda a la pertinente consulta previa o se tenga la seguridad de seguir con un trabajo en el país de origen, y sin que además haya garantía de que se vayan a respetar los derechos laborales en los nuevos centros donde se han deslocalizado las operaciones

Hechos referentes a los telecentros ...

Los participantes en la primera Conferencia para Telecentros que celebrara UNI, en Atenas en octubre de 2005, tuvieron la oportunidad de enterarse de los resultados de una encuesta que había durado dos años sobre la industria mundial de los telecentros, encuesta realizada por la Universidad de Cornell, EE.UU., y que le proporcionaba a los sindicatos algunos datos fiables sobre los cuales basar sus estrategias. Alrededor del 80 % del trabajo en los telecentros se hace todavía dentro de las fronteras nacionales y tres cuartas partes del trabajo de estos centros en las propias empresas, aunque la externalización y la deslocalización no dejen de aumentar.

La encuesta penetra en un mundo en el que algunos miembros del personal de los telecentros tienen que tratar hasta 110 llamadas al día (en la India), donde la discreción sobre sus métodos de trabajo está restringida y donde las llamadas están a menudo electrónicamente controladas

El empleado medio en los telecentros es un joven, corrientemente una mujer, que probablemente no se quedará mucho tiempo con algunos de los peores empleadores (la rotación de personal es de 28 % al año en la India, de 25 % en Estados Unidos y de 23 % en el Reino Unido).

"Estos porcentajes subestiman las verdaderas cifras de la rotación", dijo ante la Conferencia la Profesora Rose Batt de la Universidad de Cornell.

Un trabajador en un centro de llamadas en la India se paga 2.400 dólares, en comparación con los 28.000 que se pagan en Estados Unidos y los casi 42.000 que se pagan en Dinamarca (aunque los costos ocultos reducen estas diferencias salariales).

La formación puede ser tan corta como de nueve semanas (en la India), mientras que los niveles de tensión aumentan debido a la fluctuación de la paga "basada en los resultados", lo cual puede representar hasta el 18 % de los ingresos (en los Países Bajos).

Los bancos, las compañías de seguros, y las de telecomunicaciones figuran entre las principales usuarias de los telecentros (49 % de la industria) pero entre otros usuarios importantes figuran también las empresas de venta al por menor y las agencias de viaje y del ocio.

En algunos países europeos los sindicatos están presentes en casi la mitad de los telecentros (en Dinamarca, Francia y el Reino Unido), aunque estas cifras son del 10 % en Estados Unidos y de 0 en la India. En Países Bajos 63 % de los telecentros cuentan también con comités de empresa.

La mayoría de los telecentros son pequeños, salvo en Estados Unidos, donde un centro emplea en promedio 254 personas, y en la India a 547. La industria de los telecentros en la India depende de la externalización y de los subcontratistas, lo que representa el 75 % de los telecentros en este país.

El estudio de la Universidad de Cornell, que tiene equipos de investigación en 20 países, está solamente a mitad de camino, pues aún quedan todavía muchos más países sobre los cuales presentar un informe. El proyecto ha pasado ahora a su segunda fase, en la que se va a proceder a entrevistar al personal, a los directores, a los sindicatos y a las empresas.

"Cuanto más trabajen juntos los sindicatos a nivel nacional y mundial, más podrán influir sobre la dirección futura de esta industria", dijo la profesora Batt.

Karhi Pillay, del sindicato CWU de Sudáfrica, informó sobre una encuesta que había hecho su sindicato sobre las diez cosas que menos les gustaban a los trabajadores de los telecentros de su país. Entre ellas figuran: Unos objetivos irrealistas; un trabajo repetitivo y aburrido; unos supervisores irrespetuosos; unos turnos inflexibles con horas extraordinarias obligatorias y demasiadas pocas pausas; un control y vigilancia constantes; unos clientes groseros, y unos salarios bajos



Profesora Rose Batt, Universidad de Cornell

Acuerdos marco mundiales con multinacionales abren las puertas a los derechos laborales y a la sindicación

Primera Conferencia de UNI sobre Telecentros ...

130 delegados de alrededor del mundo asistieron a la Conferencia de UNI sobre los Telecentros (o telecentros), que fue copatrocinada por el Grupo de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo y que contó con la participación de la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF).

La Conferencia identificó el estrés como uno de los problemas principales (y mundiales) que tienen ante sí las personas que trabajan en los telecentros, buena parte del cual se debe a la fijación de unos objetivos irrealistas y múltiples y a una vigilancia y control constantes.

También se identificó la cuestión de tratar los bajos niveles de discreción en muchos puestos de trabajo y la necesidad de mejorar las cualificaciones del personal.

A los sindicatos se les ha instado a que incrementen la cooperación a nivel nacional y mundial, para de esta manera reclutar y sindicarse a profesionales del servicio a la clientela y ayudar a que se garanticen puestos de trabajo dignos.

La Conferencia vino a culminar tres etapas anteriores, a saber: los Meses de Acción Mensual de UNI referentes a los Telecentros (cada mes de octubre desde el año 1999); la Carta de UNI para los Telecentros con miras a establecer niveles y condiciones mínimas de trabajo, y la Carta de UNI sobre la Deslocalización (ambas Cartas se publicaron en agosto de 2004).

Alke Boessiger de UNI informó sobre las pautas para los telecentros que firmaron 42 operadores europeos de telecomunicaciones en la ETNO, en junio de 2004 (dentro del marco del diálogo social europeo), e instó a los sindicatos nacionales a que garantizaran que las mismas fueran aplicadas.

Hubo peticiones durante la Conferencia en Atenas para que UNI trabajara estrechamente con otras Federaciones Sindicales Mundiales que participan en la representación de los profesionales de los servicios a la clientela, incluyendo a la ITF, sobre cuya labor con los telecentros de las compañías aéreas y del transporte informó Gabriel Craciun.

Contar con un gran número de miembros ayudaría a los sindicatos a promover el programa para los profesionales de servicios a la clientela y a crear trabajos dignos y servicios de calidad en la industria.

En muchos países se han ampliado las existentes estructuras sindicales para cubrir a los nuevos centros de servicio a la clientela. En Grecia, los empleados de la COSMOTE - el departamento de telefonía móvil del operador nacional griego de telecomunicaciones OTE - decidieron crear su propio sindicato. UNI ha ayudado en la India a crear UNITES, de manera a poner juntos los rápidamente crecientes telecentros deslocalizados y las operaciones de servicios internos en la India.

Unos acuerdos marco mundiales con multinacionales, que garanticen el respeto de los derechos laborales fundamentales y que abran la puerta a la sindicación, es algo primordial. En el caso de Brasil, un acuerdo de UNI con la importante multinacional de telecomunicaciones Telefónica, ha permitido al sindicato de telecomunicaciones SINTETEL sindicarse a miles de trabajadores empleados en telecentros de dicho país.

"Los trabajadores de los telecentros deben disfrutar plenamente de la libertad de sindicación, independientemente de su tipo de contrato, lugar de trabajo o de cualquier otro estatuto social", dijo Michihiro Ishibashi (del Grupo de los Trabajadores de la OIT). En caso de que compañías se resistan a aplicar los derechos laborales, se pueden presentar quejas ante la OIT, la cual a su vez puede hacer presión ante los gobiernos pertinentes, que en última instancia son los responsables de que se respeten los convenios de la OIT y la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.



La primera conferencia de UNI para los trabajadores de telecentros tuvo lugar en Atenas en octubre de 2005, y contó con el respaldo del Grupo de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo (ACTRAV).





Telebanco: First Direct Leeds,
Inglaterra - Christopher
Thurmond/reportdigital.co.uk

Progresando ...

Matt Goodwin, de la central sindical australiana ACTU, informó sobre la exitosa campaña para organizar el telecentro de Westpac en Launceston, Tasmania, donde el 83 % del personal está ahora sindicado, con un comité que cuenta con 12 representantes formados.

Kleber da Silva informó a su vez sobre los éxitos de SINTETEL en la sindicación de telecentros en Brasil, donde los trabajadores de estos centros cobran justo por encima del salario mínimo, no reciben formación alguna, o si la reciben es inadecuada, y donde las pocas perspectivas de carrera hace que haya una elevada rotación de personal. Casi la mitad de los telecentros en América Latina se encuentran en Brasil, y su sindicato - el mayor sindicato en las telecomunicaciones de la región- ha firmado un convenio colectivo con Atento.

"Los jóvenes a menudo no consideran los telecentros como un lugar donde hacer carrera, sino más bien como un lugar de tránsito en sus vidas", dijo Kleber. "El comportamiento de una compañía en lo que se refiere a sus trabajadores tiene repercusiones en los clientes", avisó asimismo Kleber. "Hay toda una serie de buenas razones para sindicarse", dijo Eva Scherz, de la GPA de Austria, la cual ha venido haciendo campañas con éxito a favor de aquellos que tienen contratos inseguros.

La Conferencia de Atenas pidió a los sindicatos que prosiguieran las campañas e incrementaran la cooperación internacional para ayudar a los trabajadores del mundo entero - en esta industria que crece tan rápidamente - a mejorar la calidad de sus vidas laborales.

Se puso de relieve la solidaridad internacional para evitar una carrera hacia abajo a medida que los empleadores buscan trabajar alrededor del mundo, recalcando sobre todo que hay que garantizar que allá donde el trabajo sea externalizado o deslocalizado, ese trabajo sea sindicado.

"Los telecentros son ahora cadenas mundiales de producción de servicios", dijo el Secretario General de UNI, Philip Jennings, quien añadió: "Es por ello por lo que la Federación Sindical Mundial UNI ha mundializado sus esfuerzos de sindicación".

Los aplausos más nutridos de los 130 delegados de la Conferencia se dirigieron a Yacine Ndiaye, de la SYTS de Senegal, cuando anunció que su sindicato se estaba concentrando en un centro de llamadas de lengua francesa que emplea a 800 personas y donde el recurso al personal de agencias temporeras había venido creando problemas para poder sindicarse. La compañera Ndiaye señaló a los delegados que el personal del centro de llamadas tenía que adoptar nombres de pila franceses y cambiar sus acentos, para que los clientes de la metrópolis no se dieran cuenta de que estaban hablando a un centro ubicado en Senegal. "Las personas han perdido su identidad y sus condiciones de trabajo son muy malas".

La Conferencia de Atenas instó a los sindicatos a seguir haciendo campañas y a establecer una mayor cooperación internacional con miras a ayudar a los trabajadores del mundo entero -en una industria que crece muy rápidamente- a mejorar la calidad de sus vidas laborales

Salud y seguridad, una cuestión capital ...

El estrés fue identificado como una cuestión importante entre los trabajadores de los telecentros, que están estrechamente controlados y que son objeto de unas mediciones de resultados contradictorias. A menudo se trabajan muchas horas, con un horario no reglamentado, haciendo un trabajo que puede ser monótono y repetitivo y que ofrece pocas oportunidades de ascenso. "El estrés existe en cada centro de llamadas, y no hay ninguna excepción a esta regla", dijo Dimitra Makri, Presidente del Sindicato de Empleados de Cosmote en Grecia (el primer sindicato del mundo creado en un telecentro).

Sindicatos en Australia y en el Reino Unido han tenido éxito consiguiendo indemnizaciones para miembros afectados de choques acústicos. El Sindicato de Trabajadores de la Comunicación del Reino Unido ha ganado cien casos y conseguido más de un millón de libras para los miembros afectados de choques acústicos - descritos diferentemente como estallidos fuertes en el oído, gritos cortos o unas tonalidades altamente agudas - de telecentros que trabajan con cascos en los oídos. Los choques ocurren sin aviso previo, a pesar de unos auriculares "intrínsecamente" seguros que proporcionan los empleadores.

**"El estrés existe en cada telecentro,
y no hay ninguna excepción a esta regla"**



Mejorando la calidad de la vida laboral...

Los delegados en Atenas escucharon los progresos sustanciales que se habían realizado para mejorar la calidad del trabajo y hacer frente a lo que el delegado belga, Claude Lambrechts, definió como "a los cowboys que están ahí fuera". En Telefónica de España, los sindicatos y la compañía cooperan en un programa de formación que proporciona por lo menos 35 horas de formación fuera del trabajo al año, y que permite a los empleados - que contribuyen al fondo de formación - mejorar sus cualificaciones. "Cuanto más cualificaciones tenga una persona más posibilidades de ascenso tiene", dijo Vicente Bautista, de la UGT española.

En Francia se ha firmado un nuevo acuerdo sectorial sobre la formación profesional en Telecom, el cual concede la prioridad a los jóvenes y a las mujeres y ofrece a los operadores de los telecentros la oportunidad de contar con una cualificación certificada. "Se trata de un primer paso en el sector de las telecomunicaciones, y queremos que los certificados se amplíen a otros sectores, especialmente para aquellos operadores que trabajan en los centros externalizados", dijo en la Conferencia de Atenas Franca Salis Madinier, de la CFDT. Los sindicatos franceses están también observando como se otorga una Etiqueta Social que concede el gobierno a telecentros, con miras a mejorar la imagen de esta industria y de alentar a que haya una Responsabilidad Social Empresarial. El plan cuenta con incentivos financieros, pues las compañías que obtienen esta etiqueta pueden solicitar contratos gubernamentales. "Esto no substituye a la negociación colectiva", dijo Franca, pero puede ayudar a evitar la reducción de costos.

La mayoría de los operadores de los telecentros en Francia trabajan en operaciones internas, y a menudo están cubiertos por un acuerdo de empresa, pero hay unas 60.000 personas en compañías subcontratadas que cuentan con malas condiciones laborales y donde hay poco diálogo social. Los puestos de trabajo de calidad constituyen un tema importante de campaña para los Trabajadores de las Comunicaciones de América (CWA), que está haciendo campaña a favor de un modelo profesional elevado para los profesionales del servicio a la clientela, que se centra sobre la solución de los problemas en vez de seguir a ciegas lo escrito en un guión. Sin la intervención sindical muchos empleadores adoptarían un enfoque de bajos costos y de mal ambiente de trabajo, lo que tendría como consecuencia un enfrentamiento entre los empleados y una carrera competitiva hacia abajo. "Nuestro papel consiste en promover el camino que conduce a una buena prestación de servicios a la clientela, y en bloquear la senda que conduzca a lo contrario", dijo el Presidente de la CWA, Larry Cohen, que es también Presidente mundial de UNI Telecom. "Las autovías conducen a un trabajo significativo y a buenos puestos sindicados. Las sendas comarcales conducen a una rotación continua de trabajadores para encontrar las operaciones que cuesten menos. La elección es clara". Desde que Larry hiciera esas observaciones, la Lloyds TSB ha indicado a sus trabajadores de telecentros que paren de leer a partir de un guión escrito, pues eso molesta bastante al cliente. Precisamente, una encuesta dirigida a la clientela mostró que el 90 % de personas se molesta cuando habla con alguien de un telecentro que obviamente está respondiendo basándose en un guión. La mayoría de los clientes consideraba que ello conducía a que el personal de los centros no les escucharán o a que contestarán a las preguntas inadecuadamente. Al personal se le da ahora una especie de "guías" que les permite orientarse mejor en relación con los principales temas que tratan cuando hablan con la clientela.



Tablero de metas actualizado en el telecentro de Trasnwork de Mumbai, India
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Enfrentándose a la revolución de la movilidad mundial...

Ya está bien establecida la tendencia a que los puestos de trabajo en el sector de los servicios se reubiquen allende las fronteras nacionales. La India y China ocupan los titulares de la información sobre el particular, pero algunos de los principales receptores de estos puestos de trabajo se encuentran en lugares mucho más cercanos. Por otra parte, hay otros países en desarrollo -como las Filipinas- que están estableciendo su presencia en la industria mundial del servicio a la clientela.



Formación de nuevos empleados: Infowavz
Mumbai, India. Jess Hurd/repordigital.org.uk

UNI-Europa lanzó el proyecto MOOS (Hacer la subcontratación offshore sostenible), y en sus primeros siete meses de funcionamiento ha registrado 15.600 puestos de trabajo que están siendo subcontratados y 14.300 nuevos empleos. La mayoría de los puestos de trabajo se fueron a la India, a Irlanda, a Hungría y a otros países de Unión Europea, principalmente para trabajar en los servicios de TI, en el desarrollo de software, en los diseños y en la contabilidad. El proyecto MOOS está financiado por el Fondo Social de la Comisión Europea, y cuenta hasta ahora con sindicatos en seis países europeos que informan sobre una base regular acerca de las actividades en materia de deslocalización (offshoring). Los próximos pasos del MOOS consisten en elaborar un manual de gestión de la deslocalización y unos cursos de formación para los representantes sindicales.

Las multinacionales mundiales (incluyendo a compañías aéreas, a bancos y a empresas de TI) son las principales deslocalizadoras del trabajo de los servicios que se prestan a la clientela, tanto con operaciones de ultramar internas como con subcontratistas. Entre los principales actores mundiales de este negocio de la subcontratación figuran Accenture (EE.UU.), SNT (Países Bajos), Atento (España) y Convergys (EE.UU).

Existe una clara tendencia a pasar de zonas de altos costos del mundo a otras zonas donde los salarios son más bajos y donde las condiciones de empleo y los

derechos laborales son asimismo más bajos.

UNI ha elaborado una Carta sobre la deslocalización (offshoring) para ayudar a evitar un proteccionismo riguroso y para hacer participar a los sindicatos mundialmente en una campaña conjunta para proporcionar seguridad en los puestos de trabajo y exportar los derechos laborales. El proceder a un diálogo temprano constituye un elemento capital de la Carta, de manera a garantizar que las compañías comprendan plenamente los costos ocultos de la externalización y las cuestiones vinculadas a la calidad, y que en este sentido dejen a los sindicatos aportar sus conocimientos en la planificación que hagan las empresas. La Carta trata también de que se garanticen los derechos laborales en los nuevos centros que surgen alrededor del mundo. Algunas afiliadas de UNI, como Connect y Amicus en el Reino Unido, han firmado ya acuerdos con compañías de telecomunicaciones y finanzas para garantizar la consulta, las nuevas afectaciones y la seguridad en el empleo allá donde el trabajo deja el lugar "de origen", y para proporcionar el acceso y el disfrute de los derechos sindicales a las nuevas fuerzas laborales de los países que reciben el trabajo en subcontratación. Danielle Wiek-Meulman, del sindicato AbvaKabo de Países Bajos, habló ante los delegados de la saga vivida por el telecentro de KPN, que primero trabajaban a nivel interior de la empresa, que luego subcontrataron el trabajo por razones de costos y que al final decidieron recuperar el trabajo por razones de calidad. Su sindicato está trabajando actualmente para establecer un convenio colectivo decente para las sociedades holandesas que externalizan.

Plan de acción ...

Los delegados presentes en la Conferencia de Atenas de UNI para Telecentros adoptaron un plan de acción en el que figuran, entre otras, las siguientes medidas:

- Promover la adopción de normas para hacer frente a las cuestiones del estrés y mejorar los niveles de las cualificaciones
- Elaborar normas internacionales para los telecentros
- Elaborar, por parte de las federaciones sindicales mundiales, una base de datos multilingüe sobre los telecentros
- Tratar de establecer más acuerdos mundiales con multinacionales para garantizar el respeto de los derechos de los trabajadores.
- Incrementar la cooperación entre sindicatos y federaciones mundiales
- Mejorar el trabajo en red entre los militantes, dedicando más espacio al tema de los telecentros en el sitio Web de UNI.
- Publicar un folleto sobre la organización en el que figuren historias exitosas ocurridas alrededor del mundo, y .
- Celebrar conferencias y seminarios bienales sobre los telecentros, y donde los programas de trabajo resalten el respaldo al Mes de acción de UNI

Meses de acción, Cartas y Guías...

● Mes mundial de organización:

UNI viene coordinando actividades de sindicación en los centros de llamada del mundo entero desde 1999, todos los meses de octubre. La sindicación y las campañas se benefician de la sinergia que proporciona el hecho de ser mundial. En esa ocasión se elaboran pegatinas, obras de arte, un sitio Web especial y unos boletines sobre la campaña a llevar a cabo. "Aguantar debajo de la lluvia en un telecentro en Irlanda, tratando de syndicar a trabajadores, resulta más fácil de hacer si uno sabe que forma parte de un esfuerzo mundial", nos dijo un organizador.

● Carta de UNI para telecentros:

Esta Carta tiende a establecer una serie de normas mínimas que ayuden a los sindicatos a medir e identificar a los buenos y malos empleadores, e incluye también una serie de principios generales para la industria de los telecentros. También se concede prioridad al incremento de la formación profesional, de manera a contar con unos profesionales de los servicios a la clientela con cualificaciones, y proporcionar una formación sobre los productos de manera a facilitar el desarrollo de unas carreras significativas y mejorar la calidad de los servicios a la clientela. El objetivo consiste en el desarrollo de una formación y unas cualificaciones tan amplias como sea posible, exportables y reconocidas. La Carta para los telecentros pide la consecución de unos resultados que se basen en proporcionar servicios de alta calidad a los clientes, y no en ver solamente la cantidad de llamadas que se hacen o que se reciben.

● Guía conjunta europea (UNI-Europa Telecom y ETNO):

La Guía ETNO entre los sindicatos de UNI-Europa Telecom y los Operadores Europeos de Redes de Telecomunicaciones (ETNO) prevé que se proceda a consultas en materia de estrategia y políticas relativas a los telecentros. La guía abarca a los sindicatos, a las negociaciones colectivas y a los comités de empresa en el proceso de comunicación sobre el cambio. También incorpora el respeto de las normas fundamentales de trabajo de la OIT. Algo esencial para que tengan éxito los centros es el reconocimiento de que "los empleados que tienen un sentimiento de bienestar y de seguridad son los que más probablemente se van a comprometer ante la clientela y la compañía".

● Carta de deslocalización de UNI

Para los sindicatos "la deslocalización representa uno, si no el único, de los retos más importantes del próximo decenio y más allá", avisa un informe que fue elaborado para UNI Finanzas (The Offshoring of Call Centre and Back Office Operations - the Challenge for Trade Unions) por parte de los académicos escoceses Phil Taylor y Peter Bain. En respuesta a ello UNI ha publicado una Carta sobre la deslocalización para hacer frente a los temas de la externalización a otros países. El objetivo consiste en obtener un trabajo digno para todos, tanto en los países de origen como de acogida de puestos de trabajo, para evitar así una carrera hacia abajo tanto en lo que se refiere a los salarios como a las condiciones laborales.

La Carta sobre la deslocalización pide, entre otras cosas, lo siguiente:

- Negociaciones previas para establecer acuerdos de mundialización o de deslocalización
- Vasto debate público
- Seguridad del empleo - sin despidos obligatorios
- Reubicación de empleados cuyo empleo se ha deslocalizado
- Normas del trabajo globales
- Salarios decentes
- Normas mínimas para telecentros
- Reinversión de los ahorros realizados por la deslocalización para financiar el desarrollo de calificaciones
- Protección de los derechos del cliente
- Seguridad del empleo a largo plazo en los países destinatarios
- Gestión del cambio en los países de origen y en los destinatarios, involucrando a los gobiernos, los empleadores y los sindicatos



Telecentro Axa Sun Life: Coventry, Inglaterra
Paul Box/reportdigital.co.uk

Matt Goodwin (izq.), de Australia, informa sobre el progreso en la sindicación ante la Conferencia de UNI en Atenas para los Telecentros



Mes de Acción Telecentros de este año dedicado al estrés

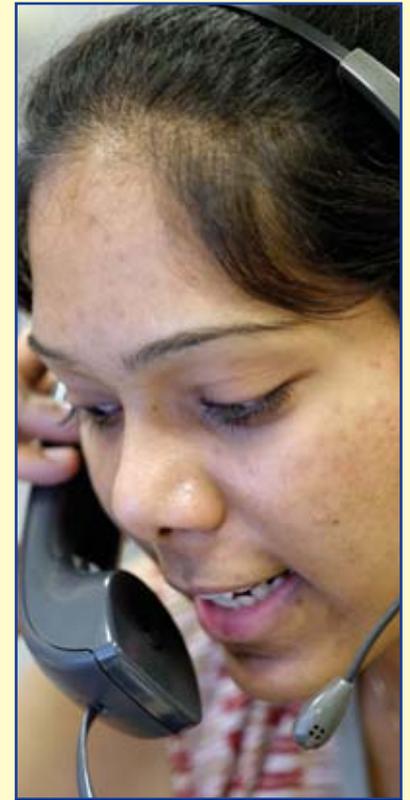


Stop the BOSS!

¡Alto al BOSS!

Halte au BOSS!

**Schluss
mit dem BOSS!**



Octubre: Mes de Acción Telecentros

¡Alto al BOSS! (Burn-Out-Stress-Syndrome)

El tema del Mes de Acción de octubre de este año en los telecentros se va a concentrar en el estrés.

El lema será: ¡Alto al BOSS! (Síndrome de la persona que se siente quemada a causa del estrés), este año la UNI lo va a organizar junto con la Federación Internacional de Trabajadores del Transporte (ITF).

El trabajo ya ha empezado mediante la producción de autopegatinas, octavillas y carteles, mientras que el resto estará todo listo para el mes de octubre y se podrá descargar visitando un sitio Web conjunto UNI ITF para ese mes de acción.

Distribuiremos estuches contra el estrés, con contendrán una pelota antiestrés, una lista de ejercicios simples de yoga -para aliviar el estrés- que pueden hacer los operadores de los centros de llamadas mientras trabajan, la Carta de la UNI relativa a los telecentros y, evidentemente, la autopegatina del Mes de Acción.

Las afiliadas de la UNI podrán añadir su propio logotipo al estuche antiestrés de la UNI. En el sitio Web del Mes de Acción de la UNI y de la ITF se publicarán historias de sindicación de alrededor del mundo y se pondrá a disposición de todos un "blog" (bitácora o listado de sucesos).

Se está planeando convocar un seminario de organizadores para reunir a organizadores sindicales procedentes del mundo entero para que intercambien sus experiencias sobre la sindicación de trabajadores en los centros de llamadas, y para aprender nuevas artes en materia de organización.

Se busca una norma en la OIT para telecentros

UNI y la ITF van a entrar en contacto con otras federaciones sindicales mundiales que cuentan con miembros en los centros de llamadas - incluyendo a la UITA (reserva de hoteles), a la ISP (internacional de servicios públicos, electricidad, etc.), a la FITIM (TI) - para que se unan a nosotros en nuestra petición y esfuerzos con miras a organizar en telecentros. También pediremos a la CIOSL y al ACTRAV que nos respalden en nuestra campaña para que la Organización Internacional del Trabajo elabore una norma a favor de los trabajadores en los centros de llamadas.

www.uniglobalunion.org/callcentres

