

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

Nota sobre las labores

**Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad
y la igualdad de oportunidades en los servicios
de correos y telecomunicaciones**

Ginebra, 13-17 de mayo de 2002



ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

Nota sobre las labores

**Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad
y la igualdad de oportunidades en los servicios
de correos y telecomunicaciones**

Ginebra, 13-17 de mayo de 2002

Indice

Introducción	1
Parte 1. Examen del punto inscrito en el orden del día	5
Informe del debate.....	7
Introducción	7
Composición del Grupo de Trabajo	7
Presentación del informe y discusión general	8
Discusión punto por punto.....	12
Punto temático 1: Repercusiones en el empleo en los servicios de telecomunicaciones.....	12
Repercusiones en el empleo en los servicios de correos.....	15
Punto temático 2: Fomentar la empleabilidad y las posibilidades de readaptación profesional.....	18
Punto temático 3: Mecanismos de fomento de la igualdad de oportunidades para el personal de todos los niveles	21
Punto temático 4: El diálogo social y el papel de la OIT	23
Examen y adopción por la Reunión del proyecto de informe y del proyecto de conclusiones	27
Conclusiones sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones	28
Consideraciones generales	28
Empleo	29
Empleabilidad	29
Igualdad de oportunidades	30
Diálogo social	31
Acción de la OIT.....	32
Parte 2. Resoluciones	33
Examen y adopción de los proyectos de resolución por la Reunión	35
Resolución sobre la consulta tripartita relativa al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones.....	36
Resolución sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones.....	37
Texto de las resoluciones adoptados por la Reunión.....	38
Resolución sobre la consulta tripartita relativa al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones.....	38
Resolución sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones	38

Parte 3. Otros asuntos	41
Grupos de debate especial, Presentación y Mesa redonda	43
Cuestiones de reglamento y tecnológicas en los servicios de telecomunicaciones: banda ancha, multimedios, etc.	43
Discusión	47
El futuro de la desreglamentación y privatización en los servicios de correos	48
Discusión	51
Presentación del portal de acceso centralizado del sitio Web del Departamento de Actividades Sectoriales; Mesa redonda acerca de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.....	53
Discusión	54
Discursos de clausura	55
Cuestionario de evaluación.....	57
Lista de participantes.....	61

Introducción

La Reunión tripartita sobre empleo, empleabilidad e igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones se celebró en la sede de la OIT, Ginebra, del 13 al 17 de mayo de 2002.

La Oficina había preparado un informe ¹ en español, francés e inglés para que sirviera de base a sus deliberaciones. Abordando por separado la situación referente a los servicios de correos y de telecomunicaciones, el informe trató las cuestiones siguientes: las tendencias mundiales observadas (en particular en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, globalización, liberalización y evolución del entorno empresarial); el empleo (principales factores que impulsan su creación, principales causas de su desaparición y perspectivas futuras); la empleabilidad (formación para la empleabilidad, nuevas exigencias profesionales, iniciativas de los gobiernos, los empleadores y los sindicatos en materia de formación; formación y readaptación profesionales en el marco de la reestructuración, privatización y concentración de empresas, y evolución del entorno económico); la igualdad de oportunidades (segregación profesional, igualdad de oportunidades en función de la edad, el sexo y otros factores, repercusiones de los cambios estructurales y tecnológicos en el empleo de la mujer); el diálogo social (nuevas tendencias en materia de consultas, negociación colectiva, convenios, el diálogo social como medio para abordar las cuestiones de la seguridad y la salud y promover la formación, así como el diálogo social en el plano sectorial); y la pertinencia de las normas de la OIT y del trabajo decente en los servicios de correos y telecomunicaciones.

El Consejo de Administración designó al Sr. A. Pierides, miembro empleador de dicho Consejo, para que lo representara en la Reunión y la presidiera. La Reunión eligió tres Vicepresidentes, a saber: el Sr. Clark (Canadá) del Grupo Gubernamental; el Sr. Maranan del Grupo de los Empleadores, y el Sr. Tsuda del Grupo de los Trabajadores.

Asistieron a la Reunión los representantes gubernamentales de Canadá, República de Corea, China, Eslovaquia, España, India, Japón, Kenya, Marruecos y Suiza, así como 22 representantes de los empleadores y de los trabajadores. Un representante del Gobierno de Nigeria estuvo también presente en las sesiones.

Asistieron también a la Reunión, en calidad de observadores, representantes de la Organización Mundial del Comercio y de la Unión Postal Universal, y de las siguientes organizaciones internacionales no gubernamentales: Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres, Federación Internacional de Mujeres Empresarias y Profesionales, Federación Internacional de Personal de los Servicios Públicos, Organización Internacional de Empleadores, Union Network International, Confederación Mundial del Trabajo, Federación Sindical Mundial y Zonta Internacional.

¹ OIT, Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, Ginebra 2002: El empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, Ginebra, 2002: xi + 161 páginas.

Los tres Grupos eligieron sus Mesas como sigue:

Grupo Gubernamental

Presidente: Sr. Samant (India)

Grupo de los Empleadores

Presidenta: Sra. Leeming

Vicepresidenta: Sra. Pérez Gutiérrez

Secretario: Sr. Dejardin

Grupo de los Trabajadores

Presidente: Sr. Baulk

Vicepresidente: Sr. Tsuda

Secretarios: Sr. Anderson
Sr. Pedersen

El Secretario General de la Reunión fue el Sr. O. de Vries Reilingh, Director del Departamento de Actividades Sectoriales. La Secretaria General Adjunta fue la Sra. C. Doumbia-Henry, del mismo Departamento. El Secretario Ejecutivo fue el Sr. J. Myers. La Sra. S. Maybud, de la Unidad de Servicios de Gestión del Sector Diálogo Social, fue la Secretaria de Actas. Los expertos fueron: el Sr. B. Essenberg, la Sra. C. Ortiz, el Sr. J. P. Sajahau, el Sr. J. Sendanyoye, la Sra. S. Tomoda y la Sra. G. Ullrich.

La Reunión celebró seis sesiones plenarias.

El Sr. Pierides, Presidente de la Reunión, hizo notar que muchos de los asuntos planteados en la última Reunión tripartita de los servicios de correos y telecomunicaciones, celebrada en abril de 1998, a saber, la dimensión de los recursos humanos frente a los cambios estructurales, la reglamentación y la mundialización en los servicios de correos y telecomunicaciones, seguían siendo pertinentes. Hasta mediados del año 2000 el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, de redes y servicios, junto con la liberalización y la mundialización, habían impulsado la reestructuración, una mayor privatización, fusiones y adquisiciones de empresas y una mayor integración en el sector de las comunicaciones. El dinamismo de Internet y de la telefonía móvil habían reforzado, gradual pero consistentemente, la tendencia a disminuir el empleo en los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, las formidables inversiones realizadas para ampliar las actividades de las empresas, los preparativos relacionados con la telefonía móvil de tercera generación y otras novedades de los últimos años no habían colmado las expectativas. Lo anterior, que había contribuido a endeudar fuertemente a las empresas de telecomunicaciones, había acelerado el ritmo de los recortes de personal y provocado algunas quiebras. Por otra parte, en muchos países los servicios de correos experimentaron importantes cambios estructurales y en materia de reglamentación con vistas a su transformación en empresas privadas especializadas en la prestación de una diversidad de servicios, entre otros, de tipo comercial, financiero, transporte de carga y logísticos.

A su juicio, muchos de estos asuntos justificaban que se examinara de qué manera estos sectores podrían desempeñar plenamente su papel promoviendo el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades. En primer lugar, en los diferentes países del mundo los efectos de la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación, la reestructuración y la mundialización se dejaban sentir de manera diferente en función del segmento de la mano de obra de que se tratara. Los recortes de personal y otras medidas que apuntaban a frenar los costos afectaban principalmente a las

mujeres; los trabajadores mayores por su parte veían restringidas sus oportunidades de formación para la empleabilidad y, en el proceso en curso, muchas empresas de los países en desarrollo se estaban quedando atrás. En segundo lugar, la prestación universal del sector de correos y telecomunicaciones estaba resultando difícil de mantener en razón de las limitaciones presupuestarias y de la competencia desatada. En algunos casos se había restringido la cobertura o la frecuencia de la prestación universal de los servicios de correos, que recibía importantes subsidios. La privatización prevista actualmente para los servicios de correos también tendía a reducir el empleo en vista de que los objetivos perseguidos por las empresas privadas no se compadecían con las prioridades fijadas por los servicios públicos de correos. En tercer lugar, el diálogo social podía desempeñar un papel clave en un sector en que la confrontación había sido relativamente frecuente.

El Secretario General (Sr. O. de Vries Reilingh, Departamento de Actividades Sectoriales, OIT) señaló que el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades eran elementos clave en lo que se refiere a la capacidad de los trabajadores y de las empresas de correos y telecomunicaciones para adaptarse a los cambios en curso en lo que respecta al mercado, la tecnología, la mundialización, la privatización y la desreglamentación. Sin embargo, las fluctuaciones en materia de empleo (los cambios mencionados solían acompañarse de recortes de personal), el recurso al empleo de tiempo parcial (en lugar del de tiempo completo) y la erosión o desaparición del estatuto de funcionario público se habían dado simultáneamente con un crecimiento del empleo, de la inversión y de mayores oportunidades exigidas por la expansión de los mercados y la proliferación de nuevos servicios de alto valor añadido. Por otra parte, en muchos países las políticas e iniciativas tendientes a fomentar la igualdad de oportunidades en materia de empleabilidad en las empresas de correos y telecomunicaciones habían afectado de manera importante tanto la situación efectiva como las actitudes de los empleadores y de los trabajadores.

En un mundo en que se incrementa el comercio de bienes y servicios, la calidad de las redes de correos y telecomunicaciones es un factor importante en la competitividad de las economías nacionales. Los trabajadores del sector de las comunicaciones y de otros sectores de la economía de la información constituían una fuerza dinamizadora de la mundialización y la expansión del sector de los servicios. A la hora de reestructurar las empresas de correos y telecomunicaciones, de abrir su capital al sector privado y de promover la competencia, los gobiernos deberían velar por que la principal preocupación política, aparte de los objetivos presupuestarios inmediatos, apuntara a la creación de un número mayor de puestos de trabajo en el largo plazo que los que se perdían en el proceso.

Los ordenadores, las redes de telefonía digital, los modems, junto con muchas otras innovaciones en programas informáticos, equipos y servicios estaban dando forma a una sociedad de la información y transformando la manera de trabajar de muchos hombres y mujeres. La generalización de la posesión de ordenadores personales, el incremento de la capacidad de los mismos, así como la generalización de la telefonía móvil y de otros equipos habían desempeñado un papel central en la revolución de las comunicaciones en la que los servicios de telecomunicaciones tuvieron un papel protagónico (también los servicios de correos pero en menor medida). La revolución tecnológica junto con el cambio de vida y estilo de trabajo que conllevó, había contribuido a borrar las fronteras entre los servicios de correos y telecomunicaciones y otros sectores como los servicios financieros, de transporte de carga y los medios de comunicación. Esta reconfiguración de los sectores estaba alterando de manera significativa la perspectiva de empleo de los trabajadores de las comunicaciones.

Este nuevo entorno económico imperante en los servicios de correos y telecomunicaciones era producto de la tendencia a integrar el sector de la información con el de las comunicaciones, en parte como resultado de los importantes desarrollos

tecnológicos que apuntaban hacia una convergencia con base en innovaciones en el campo de la microelectrónica, los ordenadores y las telecomunicaciones. Directamente vinculados a estos cambios se generalizaba en el mundo la oferta de una amplia gama de nuevos servicios y fuentes de productividad. Las empresas de correos y telecomunicaciones sin embargo, muy afectadas por el desarrollo de Internet, de la mensajería electrónica, de la telefonía móvil y de otras innovaciones, seguían siendo importantes fuentes de empleo y su contribución al PIB y al volumen del ingreso en el mundo era considerable.

En conclusión, pensaba que esta Reunión podría constituir un muy buen ejemplo de diálogo social. Los puntos inscritos en su orden del día ocupaban también un lugar central en los objetivos estratégicos de la OIT así como en los dos temas transversales a todos ellos, vale decir, los relativos al fomento de la igualdad de la mujer y el desarrollo, orientadores del pensamiento estratégico y de la acción de la Organización.

Parte 1

Examen del punto inscrito en el orden del día

Informe del debate ¹

Introducción

1. La Reunión examinó el punto inscrito en su orden del día. En virtud de las disposiciones del artículo 7 del *Reglamento de las reuniones sectoriales*, los integrantes de las Mesas presidieron los debates.
2. El portavoz del Grupo de los Empleadores fue el Sr. Howard y el del Grupo de los Trabajadores el Sr. Baulk.
3. La Reunión celebró cinco sesiones que se consagraron al examen del punto inscrito en su orden del día.

Composición del Grupo de Trabajo

4. En su quinta sesión plenaria y en virtud de las disposiciones contenidas en el párrafo 2 del artículo 13 del Reglamento, la Reunión estableció un Grupo de Trabajo encargado de redactar un conjunto de conclusiones preliminares que reflejarán las opiniones expresadas durante la discusión del informe. El Grupo de Trabajo, presidido por el Vicepresidente gubernamental, Sr. Clark, estuvo integrado por los siguientes miembros:

Miembros gubernamentales

Canadá:	Sr. Clark
India:	Sr. Samant
Kenya:	Sra. Limo
Marruecos:	Sr. El Maliki
Eslovaquia:	Sr. Májek

Miembros empleadores

Sr. Howard
Sr. Linton
Sra. Pérez Gutiérrez
Sra. Stoeldt
Sra. Traversy

Miembros trabajadores

Sr. Baldwin
Sr. Baulk
Sra. Easterling
Sr. Gueye
Sra. Somplei

¹ Adoptado por unanimidad.

Presentación del informe y discusión general

5. El informe preparado por la Organización Internacional del Trabajo para que sirviera de base a los debates de la Reunión fue presentado por el Secretario Ejecutivo. El orador dio las gracias a cuantos habían contribuido a su redacción, entre ellos, a quienes prepararon documentos de referencia o suministraron información, en particular la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Unión Postal Universal, los Estados Miembros de la OIT, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y las empresas, por la valiosa información que proporcionaron. En el extenso informe de base se abordaban separadamente los servicios de correos y los de telecomunicaciones; se consideraba la situación en aquellos países cuyos servicios de correos y telecomunicaciones eran públicos y aquellos que los habían privatizado o estaban en proceso de privatizarlos; la igualdad de oportunidades, la empleabilidad y el empleo también se examinaban en capítulos separados. En el curso de los seis meses transcurridos desde su publicación muchas cosas habían cambiado. En el mercado de valores se había podido apreciar una baja de los valores de las empresas de telecomunicaciones en todo el mundo y las perspectivas para el futuro de estas empresas no eran halagüeñas. Todo ello estaba resultando oneroso a los empleadores y trabajadores del sector de telecomunicaciones.
6. Los grandes cambios estructurales operados en los servicios de correos y telecomunicaciones acabaron con los monopolios públicos propiciando la aparición y el florecimiento de nuevos operadores privados. Todo ello afectó considerablemente los niveles de empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. A estos cambios se sumaron un avance tecnológico espectacular, la globalización de la actividad y cambios importantes en las reglamentaciones nacionales, regionales y mundiales. En los servicios de telecomunicaciones, los cambios estructurales y del marco normativo se produjeron antes que en los servicios de correos y su ritmo fue más rápido. Habida cuenta de sus funciones de interés público, los servicios de comunicaciones habían estado sujetos a reglamentaciones especiales sobre la prestación universal de servicios, la conservación de toda una gama de servicios e infraestructura y el respeto de las normas en materia de gestión de recursos humanos y condiciones de trabajo.
7. Esta prestación universal de los servicios de correos y telecomunicaciones sigue siendo importante y, según se expresa en una de las conclusiones de la Reunión de servicios de correos y telecomunicaciones celebrada en 1998, dicha prestación debería examinarse periódicamente para tener en cuenta los nuevos servicios que comprende.
8. En el decenio de 1990, los hombres y mujeres que trabajaban en los servicios de correos y telecomunicaciones por lo general eran empleados públicos. Pero desde entonces su condición ha sido modificada más de una vez y se ha tendido a equipararla a la del sector privado. La liberalización del mercado de servicios de correos y telecomunicaciones ha reducido o eliminado en consecuencia las excepciones previstas en la legislación laboral.
9. La índole y el alcance de estos cambios han afectado considerablemente el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en estos sectores. Al igual que en muchos otros sectores económicos, la creación de empleo trajo aparejadas la pérdida de puestos de trabajo en otros, pero, en el sector de las telecomunicaciones esto sucedió a un ritmo muy rápido. El auge de este sector en el decenio de 1990 se transformó rápidamente en recesión aguda cuando el entusiasmo por la telefonía de tercera generación y el comercio electrónico se desvaneció, al tiempo que las deudas de las empresas de telecomunicaciones aumentaban, exacerbadas por la recesión económica y los acontecimientos de fines de 2001.
10. A sugerencia de la Mesa, el Presidente propuso omitir el punto 9 propuesto para discusión y reagrupar todos los puntos restantes en cuatro puntos temáticos. La Reunión hizo suya esta sugerencia.

-
11. Un observador, el Secretario General de Union Network International (UNI) dijo que estos dos sectores de la economía mundial que vivían una situación problemática eran sectores estratégicos y fundamentales de la infraestructura de cada país. Pese a ello, cuando se considera el futuro y la capacidad para competir en el ámbito internacional, estos servicios esenciales parecen haberse dejado de lado. Según él, la prestación y el acceso universales y los precios bajos y homogéneos, que eran elementos fundamentales de estos sectores, corrían peligro en muchas partes del mundo. La semana anterior, por ejemplo, el Gobierno de Japón había presentado al Parlamento dos proyectos de ley de reforma del servicio de correos.
 12. La privatización, la entrega de ciertas actividades a operadores privados y la desreglamentación habían propiciado la subcontratación y estaban socavando las empresas de correos. Tras la venta de las unidades rentables, las restantes se consideraban como una carga en muchos casos debido a la influencia del Banco Mundial. Aun así, los efectos de tales cambios en el empleo y en los servicios, que más de una vez fueron brutales, no se habían analizado suficientemente desde la perspectiva de su incidencia en trabajadores y clientes.
 13. En estos últimos años, los servicios de telecomunicaciones experimentaron altibajos comparables a los de una montaña rusa porque tras el auge que acompañó la revolución de las tecnologías de información y comunicaciones hubo un período de quiebra financiera en los dos últimos años y la baja de valores financieros representó una pérdida de 500.000 millones de dólares de los Estados Unidos. Menos de un 10 por ciento de los tan ponderados cables de fibra óptica estaban en uso; las empresas estaban muy endeudadas y en el mercado de valores, los accionistas presionaban por una recuperación de valores y dividendos por encima de cualquier otra consideración. El resultado fue que ninguna empresa de servicios de telecomunicaciones pudo escapar a esta triste situación y todas tuvieron que despedir personal, declararse en quiebra, o desprenderse de unidades que seguían siendo rentables.
 14. El costo humano de todo ello fue enorme, pues en el espacio de dos años se perdieron 500.000 puestos de trabajo en telecomunicaciones y actividades afines, y decenas de miles más en los servicios de correos, a raíz de la liberalización. El orador puso en tela de juicio la estrategia, la pertinencia de las decisiones tomadas y el hecho de que la remuneración del personal ejecutivo hubiera aumentado al tiempo que las plantillas disminuían.
 15. Confiaba en que se pudiera llegar a un consenso sobre los seis puntos temáticos que serían discutidos. El *trabajo decente* en los servicios de correos y telecomunicaciones implicaba que no hubiera más despidos forzados y que la formación permanente fuera la clave para prevenir la escasez de mano de obra calificada junto con buenos salarios en este sector de alta tecnología que requería altos niveles de calificación. El respeto de *derechos* de los trabajadores podría garantizarse cumpliendo con la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, en especial el derecho de sindicación y de negociación colectiva (que tiende a ser más débil en las empresas privadas que en las públicas), ya sea en los centros de atención telefónica al cliente, las empresas de telefonía móvil, o las empresas especializadas en logística, en tecnologías de información y comunicación o en Internet. Era imprescindible que hubiera un firme compromiso para que las mujeres accedieran a puestos de dirección. A este respecto, el orador dijo que le complacía anunciar que la federación que representaba estaba presidida por una mujer y que el Sindicato de Trabajadores de Correos de Canadá acababa de elegir presidenta a la Sra. Deborah Bourque. Los instrumentos de la OIT sobre igualdad de oportunidades y de trato debían aplicarse en este sector, en especial en favor de las mujeres con empleos precarios, y también era necesario considerar la incorporación de cuestiones de género en todos los ámbitos de acción. La *desreglamentación* estaba siendo examinada por la OIT y la OMC en términos de sus consecuencias sociales; también era importante

asegurar que se entablara el diálogo social en los órganos reguladores de los servicios de correos y telecomunicaciones y que las autoridades encargadas de la reglamentación rindieran cuenta de su labor. Un diálogo social mundial, fundado en la labor de la OIT, en el que también participarían la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Banco Mundial era necesario. Debería acortarse, sin embargo, el período de 4 años entre una reunión y otra y, a estos efectos, se debería contemplar la posibilidad de establecer un grupo de trabajo flexible. La responsabilidad social de las empresas debería alentarse mediante acuerdos marco mundiales como los concluidos con *Telefónica* (España) y *OTE* (Grecia) y recurrirse más a la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de 1977 y a la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, de 1998. El orador hizo votos por el éxito de la Reunión en su cometido de encontrar soluciones humanas y sociales a los problemas y de conseguir un trabajo decente mediante el diálogo social en este estratégico sector.

- 16.** El portavoz del Grupo de los Empleadores felicitó al autor del informe que contenía un resumen acertado y equilibrado de la situación. Las cuestiones que ponía en evidencia eran importantes. Muchos cambios, tales como el impacto de acontecimientos recientes en el empleo se consideraban negativos. No obstante, algunos habían sido positivos, principalmente la creación de puestos de trabajo en los servicios de telecomunicaciones donde globalmente el empleo había crecido. A veces, se subcontrataban determinadas operaciones, práctica que probablemente continuaría vigente en la medida en que nuevos clientes lo solicitaran. Era posible prepararse con antelación para dichos cambios ampliando la formación en la empresa, mientras las escuelas no proporcionaran el número suficiente de personal calificado que requería el sector. Las escuelas de formación profesional eran lugares excelentes donde encontrar personal con las nuevas calificaciones que se necesitaban. El sector buscaba diversificarse y se había entablado una competencia constante por conseguir personas altamente calificadas. En el éxito futuro tanto en el plano individual como empresarial se juzgaría por los resultados de la competencia en el mercado. Se trataba de un reto de envergadura que había que aceptar.
- 17.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores opinó que el informe traducía una buena comprensión de los cambios ocurridos en el sector y se felicitó de que se brindara la oportunidad de abordar el tema del empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades. Preocupaba la pérdida de puestos de trabajo en los servicios de telecomunicaciones. También era cierto que se había observado un crecimiento del empleo pero en ámbitos donde las condiciones de empleo eran precarias, como por ejemplo los centros de atención telefónica al cliente. El florecimiento de esos centros no siempre se relacionaba con consideraciones relativas al costo o la calidad sino que se habían concebido con el propósito de debilitar al movimiento sindical. Pero, los trabajadores habían venido a la Reunión con algún optimismo y pensaban que, con la buena voluntad de ambas partes, se podrían conseguir resultados. Ahora bien, la importancia del sector de telecomunicaciones era tal que en cada país el diálogo debía proseguir. Las consultas deberían ser genuinas y no meros pasatiempos superficiales. Era preciso reimplantar los derechos fundamentales de libertad sindical y de negociación colectiva; la igualdad de oportunidades debía interpretarse con largueza, y hacían falta códigos de conducta para las empresas multinacionales. Al respecto, el acuerdo concluido con la empresa *Telefónica* podría servir de modelo. Además de los interlocutores sociales tradicionales, se debería tener en cuenta la presencia en el sector de otros actores como los órganos reguladores, que no rendían cuentas de su acción y podían cambiar la reglamentación en detrimento de los trabajadores.
- 18.** El representante del Gobierno de China estuvo de acuerdo en que el sector debía hacer frente a enormes retos, en particular, en lo que concierne al empleo. En China, se habían establecido redes que vinculaban a 330 millones de usuarios y se consideraba un sector

estratégico, aunque tenía ante sí retos de envergadura asociados a la transición de la economía de planificación central a la economía de mercado, las reformas del mercado laboral y el ingreso a la Organización Mundial del Comercio que abrió el sector a la competencia internacional. En 1998, el Gobierno hizo cambios que incluyeron la separación del servicio de correos y del servicio de telecomunicaciones, lo que trajo aparejado un rápido crecimiento de los negocios y la creación de varias empresas. En 2001 los servicios de correos contaban con 506.000 trabajadores y trabajaban en el sector de telecomunicaciones más de 1 millón. Sin embargo, debían hacer frente a tres problemas de talla, a saber: desequilibrio en la estructura de recursos humanos por la escasez de mano de obra calificada; una automatización creciente como respuesta a la competencia en el mercado, lo que redujo la demanda de trabajadores, y una competencia con las empresas extranjeras por personal calificado, que había provocado una fuga de cerebros. Todos estos problemas se estaban abordando mediante una estrecha colaboración entre el Gobierno y las empresas para aplicar estrategias de desarrollo de recursos humanos e iniciar programas de formación destinados a acrecentar la empleabilidad.

19. Un observador, Secretario General de la Federación Internacional de Personal de los Servicios Públicos, señaló que los viejos monopolios estatales estaban haciendo frente a la competencia y que muchas empresas nuevas ofrecían nuevos servicios. Tales cambios estaban teniendo importantes efectos en el empleo y la empleabilidad. Y, dijo el orador, como la «mejor defensa consiste en el ataque» quienes estaban a la vanguardia de las reformas tendrían más oportunidades de evitar que el cambio los aplastara. El diálogo social era un instrumento importante para canalizar y orientar estos acontecimientos.
20. El representante del Gobierno de Marruecos señaló que en el mundo entero se operaban cambios en los servicios de correos y de telecomunicaciones lo que se podía calificar de «revolución». Marruecos estaba a favor del cambio y esperaba que las nuevas tecnologías generaran un mayor desarrollo. El Gobierno había llevado a cabo importantes cambios y reestructuraciones en el sector. Tal proceso podía dividirse en tres fases que habían comenzado en 1984 y habían dado lugar a la reforma de 1998 que estaba en curso. El principio rector subyacente en la reforma era la separación de ambos sectores, la privatización y la apertura de ambos a la competencia, principalmente el sector de telecomunicaciones. El diálogo social había formado parte del proceso de reestructuración y había tenido éxito gracias a la labor de dos sindicatos fuertes, la transparencia y la buena gestión del proceso. Se esperaba que la reforma del sector impulsara su expansión aumentando el empleo. El sector privado, sin embargo, estaba prefiriendo el régimen de subcontratación al sistema reglamentario de las relaciones de trabajo y, aunque la calidad de los servicios había mejorado, las condiciones de trabajo seguían siendo las mismas. La inestabilidad del empleo preocupaba al Gobierno. El orador esperaba que las conclusiones de la presente Reunión se pudieran presentar ante la Conferencia de Ministros Plenipotenciarios, de la UIT, que se celebraría en Marrakech del 23 de septiembre al 18 de octubre de 2002.
21. El representante del Gobierno de Eslovaquia felicitó a la Oficina por haber preparado un informe de calidad y detallado en su país la liberalización efectiva del sector había tenido lugar tras la privatización de *Slovak Telecommunications* y su adquisición por *Deutsche Telekom*. La nueva empresa había desplegado grandes esfuerzos para mitigar los efectos negativos de la reestructuración posterior, incluida la reinserción de los trabajadores desempleados, y ayuda para encontrar otro empleo a través de servicios de colocación. Además, la nueva empresa *Slovak Telecommunications* había creado 1.800 puestos de trabajo en el sector de nueva tecnología y, en el marco del proceso de reestructuración, sobre todo en la telefonía móvil y en los nuevos servicios facilitados por la liberalización. La liberalización en los servicios postales también era necesaria, pero aún incompleta. El diálogo social en los sectores de correos y telecomunicaciones se basó en un acuerdo de cooperación que abarcó asociaciones económicas y sociales, renovable cada año. Las

negociaciones tripartitas a nivel sectorial tenían lugar al menos tres veces al año, y cuando las partes lo juzgaran oportuno. El sector estaba experimentando un gran cambio, y se esperaba que la liberalización no sólo condujera al progreso tecnológico, sino también a un aumento de salarios.

- 22.** El representante del Gobierno de Kenya felicitó a la Oficina por haber elaborado un informe claro y centrado. El establecimiento de una red de comunicaciones eficiente y moderna en un país en desarrollo como Kenya, permitía crear un complejo industrial orientado a la exportación; estimulaba además el crecimiento económico y promovía al mismo tiempo la administración pública, la protección ambiental y la movilización social. Era necesario prestar estos servicios de manera que permitiera recuperar los gastos con una gestión de orientación comercial. Se estimaba que en Kenya el sector empleaba a 83.400 personas, de las cuales 24.000 trabajaban en la Corporación Postal de Kenya y Telekom Kenya. El Sindicato de Empleados de Correos y Telecomunicaciones de Kenya contaba con 16.000 afiliados de ambos servicios. Los programas de reforma en curso en el sector público preveían la reducción progresiva de éste. A este respecto, el Gobierno ya había decidido la venta del 49 por ciento de las acciones *Telecom Kenya* a un socio estratégico. Desde la incorporación de dos nuevos operadores, había aumentado el número de suscripciones a los servicios de telefonía móvil lo que había provocado una baja importante de las tarifas de conectividad y servicios. Las tendencias mundiales habían afectado mínimamente a la *Postal Corporation* de Kenya; otros proveedores de servicios, tales como DHL, Securicor, UPS y FedEx, se habían establecido desde hacía tiempo. En cuanto a la empleabilidad en los servicios de telecomunicaciones, el desafío seguía radicando en asegurar suficiente fuerza de trabajo con las competencias necesarias para satisfacer las necesidades del sector. Su delegación instaba a movilizarse con vistas a la ratificación y plena aplicación de los instrumentos de la OIT relativos a la promoción del trabajo decente en el sector. Debería fomentarse el diálogo social como medio efectivo de abordar las cuestiones laborales, la salud y la seguridad en el trabajo, y la formación. Los gobiernos deberían garantizar marcos para un diálogo social efectivo.

Discusión punto por punto

Punto temático 1: Repercusiones en el empleo en los servicios de telecomunicaciones

- 23.** El portavoz del Grupo de los Empleadores subrayó las situaciones singulares que se daban en el mundo con respecto a esta cuestión. La reglamentación, la competencia, la tecnología, la globalización y, ante todo, los clientes, estaban provocando cambios constantes en las telecomunicaciones. Puso de relieve las repercusiones positivas dimanantes del crecimiento y la expansión de las telecomunicaciones destacadas por los representantes de China y Eslovaquia. En el futuro, sería preciso que las personas y las organizaciones fueran más flexibles, y un planteamiento único para todos no servía para abordar los problemas a que se enfrentaban las empresas locales y multinacionales en todo el mundo. Si bien las telecomunicaciones eran una cuestión de alcance mundial, era necesario actuar a nivel local de conformidad con las leyes, culturas y tradiciones de cada país o región donde desplegaba su actividad cada empresa, incluso cuando se trataba de una sola empresa multinacional.
- 24.** Un miembro trabajador (Japón) puso de relieve la considerable pérdida de puestos de trabajo en empresas ya existentes producida por una competencia exacerbada. Si bien la creciente competencia conducía a la aparición de nuevas empresas, en particular en el ámbito de las comunicaciones móviles, y generaba nuevos empleos, por lo general se traducían en una pérdida neta de empleo. Era evidente que los efectos de la competencia creciente en el empleo no se habían considerado ni previsto acertadamente. Además, las condiciones de trabajo en los puestos de trabajo de reciente creación habían empeorado

considerablemente. Los sindicatos estaban muy preocupados por el papel de las entidades encargadas de la reglamentación en este proceso: la adopción de medidas que aumentaban la competencia estaba deteriorando la situación financiera de las empresas de correos y telecomunicaciones en los países desarrollados, así como su capacidad de seguir ofreciendo una prestación universal. Era preciso realizar consultas tripartitas que reunieran a los encargados de la reglamentación, los empleadores y los sindicatos para equilibrar la creación de empleo con una promoción de la competencia. Los gobiernos debían participar más activamente en el diálogo social si deseaban alcanzar los objetivos propuestos en materia de empleabilidad, empleo e igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones.

- 25.** Un miembro trabajador (Federación de Rusia) informó que la reorganización y la privatización en el sector de las telecomunicaciones en su país habían reducido el empleo en un 8 por ciento. Los sindicatos seguían insistiendo en que los gobiernos establecieran y prestaran apoyo financiero a los programas de protección del empleo para los trabajadores en todos los sectores en proceso de reestructuración. La orientación social de esta última también debería examinarse para garantizar que se evitaran los despidos. Como ejemplo de lo que podría alcanzarse a través del diálogo y las consultas tripartitas, señaló un acuerdo reciente con una empresa de telecomunicaciones que evitó el despido de cerca de 40.000 trabajadores en el sector de las telecomunicaciones. El rápido crecimiento de la telefonía móvil en Rusia y en Europa del Este estaba teniendo efectos positivos en la creación de empleo y en el desarrollo de las competencias. Sin embargo, era lamentable que algunas empresas en el sector — inclusive multinacionales con excelentes relaciones con los sindicatos en sus propios países — siguieran oponiéndose activamente a la organización sindical en la Federación de Rusia, así como en otros países de la antigua Unión Soviética. Esto constituía una violación de los principios de la libertad de asociación y la negociación colectiva, e infringía igualmente algunos convenios de la OIT. La Reunión debería condenar estas dobles normas en estos países, y reafirmar el carácter universal de las normas internacionales fundamentales del trabajo.
- 26.** Otro miembro trabajador (Estados Unidos) sostuvo que la noción de prestación universal debería extenderse a Internet, si se deseaba cerrar la brecha digital entre los países ricos y entre éstos y los países en desarrollo. La información dada a conocer por el Banco Mundial ponía de relieve la gravedad del problema, que no sólo perjudicaba el desarrollo económico, sino que impedía que millones de personas se beneficiaran de la tecnología en lo que respecta a educación, formación, aprendizaje permanente y salud. El Director General debería propiciar que se reunieran regularmente, y con la mayor frecuencia posible, grupos pequeños de consulta tripartita que abordaran el problema de la brecha digital.
- 27.** Un miembro trabajador (Senegal) se refirió a los efectos negativos en el empleo de la globalización, la liberalización y la privatización. En Africa, el Banco Mundial y el FMI financiaban programas de ajuste estructural, incluida la privatización de los servicios de correos y telecomunicaciones, que en muchos países había conducido al desmantelamiento de los servicios públicos. Las medidas adoptadas habían provocado el despido de muchos trabajadores, sin un programa de reinserción; los que seguían trabajando tendían a hacerlo en empleos precarios o en régimen de subcontratación; y los operadores públicos habían sido sustituidos por empresas multinacionales que no reconocían los derechos sindicales. En casi todos los países de Africa estas situaciones eran cada vez más frecuentes debido a la falta de diálogo social.
- 28.** Otro miembro trabajador (India) dijo que en su país podían observarse efectos similares, a pesar del crecimiento anual medio de los servicios de telecomunicaciones de cerca de un 22 por ciento. Desde 1997, el número de teléfonos fijos había pasado de 15 a 40 millones y el de los móviles había pasado de 300.000 a 5 millones, sin generar empleos adicionales en

el sector. Esto obedecía, entre otras razones, a la aparición de operadores privados de telecomunicaciones y al hecho de que el antiguo monopolio público subcontractaba servicios incluso de manera permanente. Si bien los operadores privados incentivaban a su personal con mejores salarios, la mayoría de sus trabajadores habían firmado contratos temporales o de empleo precario que expiraban cuando conviniera al empleador. Aunque el sector de las telecomunicaciones tenía grandes oportunidades de crecimiento, como la densidad telefónica actual apenas ascendía al 4 por ciento — aunque el Gobierno preveía aumentarla al 12 por ciento en 2007 —, éste no tendría sentido si no estuviera orientado al desarrollo social, incluida la creación de más y mejores empleos.

29. Un miembro empleador (Venezuela) se refirió a los efectos positivos de la liberalización de las telecomunicaciones para el empleo en toda la economía. En Venezuela ello había creado directa e indirectamente empleos, y la demanda de calificaciones especializadas había creado oportunidades para los ingenieros de telecomunicaciones y aumentado a su vez la demanda de personas con las competencias necesarias. El mercado de tarjetas de pago previo y la aparición de centros de atención al cliente con acceso a Internet habían brindado numerosas oportunidades de poner en práctica la capacidad para realizar tareas múltiples. En vista de ello, en algunas escuelas públicas de los sectores más pobres se habían establecido centros de formación para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías para mejorar las oportunidades de empleo.
30. Un miembro empleador (Alemania) hizo notar que si en 1919, fecha en que se estableció la OIT, el objetivo hubiera sido simplemente mantener los trabajos existentes en aquella época, el 80 por ciento de la fuerza de trabajo de todo el mundo seguiría trabajando en la agricultura. El progreso tecnológico había permitido elevar la productividad y reducir los precios para los consumidores, entre los que se encuentran los trabajadores. A pesar del declive de la red telefónica fija, la telefonía móvil, Internet y otros sectores de telecomunicaciones estaban en auge y ello garantizaba también puestos de trabajo en otros sectores. La privatización solía acompañarse de importantes cambios tecnológicos que permitían realizar un mismo trabajo con menos personal.
31. Un miembro trabajador (Reino Unido) puso de relieve la realidad que se escondía tras las cifras facilitadas en el informe, es decir, las repercusiones para las personas de los cambios operados en las condiciones de trabajo, los contratos temporales, la subcontratación y otros acuerdos. Insistió en la necesidad de un empleo más seguro y de mejores condiciones de trabajo basadas en el concepto de trabajo decente de la OIT. Los trabajadores habían respondido positivamente a la flexibilidad exigida por los empleadores en las últimas décadas. Mencionó el aumento espectacular de centros de atención al cliente en todo el mundo, mientras que los salarios solían ser más bajos y era más fácil sustituir a los trabajadores. En el Reino Unido, por ejemplo, la tasa de rotación en algunos centros de atención al cliente superaba el 30 por ciento. Una mejor remuneración y unas mejores condiciones de trabajo podrían aumentar la lealtad del trabajador, lo que sería beneficioso para todas las partes. Insistió en que había que estar atento a la labor de las autoridades encargadas de la reglamentación que, al insistir en unos precios más bajos, impedían mejorar las condiciones de trabajo. La experiencia había demostrado que una mayor rapidez en el ritmo de la reestructuración a nivel mundial no conducía necesariamente a conseguir los resultados esperados. La solución a los problemas del sector no consistía en sustituir un monopolio público por uno privado.
32. La representante del Gobierno de Kenya señaló que los efectos de la liberalización en el empleo se habían reconocido ampliamente en su país. El sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones en su país estaba experimentando un fuerte crecimiento (el 4 por ciento en 2001) en términos de empleo, productividad e ingresos. El Gobierno había adoptado una política para la inversión en infraestructura en dicho sector y para aumentar la competencia en el sector de las telecomunicaciones. En 1999, *Telecom Kenya*

limitada, la compañía telefónica parcialmente privatizada, contaba con 21.000 empleados. Tras la reestructuración, algunos empleados se vieron obligados a trabajar para nuevos proveedores de servicios, se congeló la contratación y mediante una readaptación profesional del personal se consiguió llenar vacantes internas. La adopción de nuevas tecnologías podría redundar en ulteriores reducciones de personal; era preciso que los empleados se adaptaran al nuevo equipo y a los nuevos métodos de trabajo.

Repercusiones en el empleo en los servicios de correos

- 33.** Una miembro empleadora (Canadá), que intervino en nombre de su Grupo, se refirió a las diversas experiencias en los diferentes países señaladas en el informe. En varios países apenas se habían producido cambios en materia de empleo, o se había registrado un crecimiento del empleo en nuevos mercados; se habían creado puestos de trabajo en nuevas empresas donde se requerían nuevas calificaciones, por lo que el número de empleados no había cambiado de un modo tan espectacular como se había previsto inicialmente. Las repercusiones del empleo no habían sido exclusivamente negativas, ya que el cambio de entorno brindaba oportunidades a los trabajadores jóvenes para que reorientaran su trayectoria profesional y satisficieran la demanda de trabajo a tiempo parcial. En muchos países, los sindicatos habían participado en el proceso de reestructuración y se habían firmado acuerdos en materia de seguridad en el trabajo, incluidas disposiciones para la jubilación anticipada y renunciaciones voluntarias. Se había insistido en la necesidad de trabajar con los sindicatos en lo que se refiere a la readaptación profesional para hacer frente a retos futuros, así como para reducir al mínimo las consecuencias negativas de las reestructuraciones.
- 34.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores subrayó que los servicios de correos eran objeto de respeto y de confianza en todo el mundo, lo que, a su parecer, suponía un futuro con buenas perspectivas que brindaría numerosas oportunidades en muchos nuevos ámbitos. A diferencia del sector de las telecomunicaciones, en el sector de correos, la tecnología no era el principal motor del proceso de cambio sino que más bien le daba apoyo. Le satisfacía oír lo expresado por la miembro empleador en el sentido de que había que negociar. Las tendencias posteriores a la desreglamentación orientadas al déficit, impedían que algunas empresas mantuvieran la prestación universal de servicios, si bien en algunos países la reglamentación excesiva planteaba problemas. Aunque las decisiones de las autoridades encargadas de la reglamentación podían tener importantes consecuencias en el empleo, no se contemplaba que dieran cuenta de su labor ante los interlocutores sociales. En virtud de una recomendación de la Reunión celebrada en 1998, conforme a la cual la OIT y la UPU debían realizar actividades regionales recurriendo al diálogo social, se había organizado con éxito una reunión en Bangkok y se había previsto organizar en breve otros seminarios regionales. Los trabajadores se felicitaban por las observaciones positivas de los gobiernos sobre el diálogo social y compartían la opinión de los empleadores sobre la realidad del cambio constante.
- 35.** El representante del Gobierno de India señaló que los servicios de correos en su país aún formaban parte de la administración pública. A los fines del desarrollo económico, era preciso que este sector fundamental fuera eficiente y eficaz. Por obra del avance tecnológico, se producirían cambios en el sector, y los empleos no podrían mantenerse como en el antiguo sistema. Por lo tanto, debía hallarse el modo de controlar el ritmo del cambio para considerar los intereses de todas las partes afectadas. El Gobierno debía asegurar que todos los trabajadores recibieran un trato justo. La cuestión radicaba en determinar si las pérdidas de empleo eran consecuencia de la situación económica general o una transferencia del empleo hacia otros sectores económicos. El Gobierno tenía la firme voluntad de proteger los intereses de los trabajadores.

-
36. Un miembro trabajador (Canadá) señaló que, en muchos países, se denegaba a los trabajadores de correos el derecho de negociación y la libertad de sindicación, citando como ejemplo el caso de 6.000 trabajadores canadienses del sector de correos, que no disfrutaban del pleno derecho de negociación, concedido a sus 65.000 colegas. El Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (GATS) y el Tratado de Libre Comercio de América Latina del Norte (NAFTA) amenazaban la idea de la prestación universal. La UPS había presentado una demanda en contra del monopolio *Canada Post*, cuyos beneficios en los centros urbanos financiaban las pérdidas en los servicios a las zonas rurales. Debía protegerse la prestación universal de servicios en los países de gran extensión geográfica.
37. El representante del Gobierno de Canadá señaló que su Gobierno era consciente de lo que preocupaba al representante trabajador de dicho país. A este respecto se había entablado un diálogo entre los servicios de mensajería y distribución rurales y el Ministro del Trabajo quien había transmitido a su vez estas cuestiones al Ministro responsable de los asuntos relacionados con las corporaciones públicas. En el Parlamento se estaba discutiendo un proyecto de ley sobre este asunto presentado por un miembro de la oposición.
38. Un miembro empleador (Canadá) hizo hincapié en el importante reto que representaba suministrar una prestación universal a las zonas rurales que veían disminuir el número de sus habitantes.
39. Un consejero trabajador (Japón) se refirió a la presentación ante el Parlamento de su país de un proyecto de ley sobre privatización del servicio de correos que contemplaba la creación de la *Japan Postal Corporation* en 2003. Algunos servicios de mensajería y distribución estaban reclamando la privatización del servicio de correos. Si el proyecto se convertía en ley, los operadores privados que, naturalmente se concentrarían en los centros urbanos que generan ganancias más elevadas, competirían en el mercado con el resultado de que probablemente desaparecería el servicio a las zonas rurales. Lo anterior afectaría sobre todo a los ancianos, que confiaban en los servicios que les suministraban las oficinas de correos en las zonas rurales. Muchos de los nuevos empleos creados eran de tiempo parcial o temporales. Los sindicatos japoneses estaban dispuestos a luchar para que no desapareciera esta prestación universal.
40. A juicio del representante del Gobierno de Marruecos todos los problemas considerados se derivaban de la índole de los servicios prestados a las zonas rurales. En su país, se había iniciado un proyecto piloto en los *Cybercafés* donde se proporcionaba la gama completa de servicios, tanto de correos como de telecomunicaciones. El Gobierno había enmendado la legislación con la finalidad de proteger una prestación universal contemplando también su financiación, inclusive una readaptación profesional de los trabajadores de correos para que adquirieran las calificaciones que exigía el desempeño de los nuevos puestos de trabajo.
41. Un representante trabajador (Francia) señaló a la atención de los presentes la persistencia de la segregación por sexo indicada en el informe. Las mujeres seguían desempeñando empleos precarios, de tiempo parcial o temporales. Era preciso que los sindicatos se mantuvieran alerta respecto de los criterios de selección porque a menudo ésta se hacía en beneficio de determinadas personas y, como resultado de ello, se excluía a las mujeres mayores de 50 años. Las barreras a su acceso a los puestos directivos seguían siendo una realidad. Tales hechos tenían consecuencias en los sueldos y salarios de las mujeres a quienes, en promedio, se pagaba un 25 por ciento menos que a los hombres. Era necesario aplicar el principio de igualdad de remuneraciones, en armonía con lo dispuesto en varios convenios de la OIT.

-
42. Un consejero empleador (Alemania) expresó que el público tenía opiniones encontradas sobre los marcos de reglamentaciones que a menudo tenían su asiento en el marco económico imperante. Era importante considerar los cambios de manera positiva: daban lugar a la creación de nuevos puestos de trabajo en ámbitos diferentes, como la comercialización directa. El hecho de que un 48 por ciento del personal de *Deutsche Post* fueran mujeres se había conseguido gracias a la flexibilidad que habían aceptado los interlocutores sociales. El referido acuerdo con *Deutsche Post* contemplaba otras disposiciones especiales como las relacionadas con la participación de los trabajadores en la propiedad de la empresa.
 43. Un miembro trabajador (República de Corea) puso énfasis en la importancia que revestía el tripartismo y el diálogo social. En 1997 la crisis financiera en su país había afectado considerablemente a los trabajadores de correos y telecomunicaciones, muchos de los cuales perdieron su empleo. Más recientemente, los sindicatos llegaron a un acuerdo con el Gobierno para suspender el proceso de reestructuración en los servicios de correos que, de seguirse, iba a conducir a ulteriores reducciones de personal. Este acuerdo demostraba la importancia del diálogo social. Se pronunció e hizo un llamamiento por el mantenimiento del principio de la prestación universal.
 44. Otro miembro trabajador (República Centrafricana) dio a conocer la situación de los servicios de correos en Africa. La situación económica y sociopolítica era tal que muchos servicios de correos no funcionaban adecuadamente por falta de medios para introducir o adaptar las nuevas tecnologías. También se veían afectados por la competencia que les hacían las empresas multinacionales de servicios de mensajería y distribución. Era preciso que los sindicatos participaran en las decisiones relativas a las reestructuraciones como también era preciso una mayor formación y readaptación profesionales de los trabajadores para que pudieran responder a los retos que planteaban las nuevas tecnologías y las reducciones de personal previstas.
 45. Un miembro trabajador (Chile) puso énfasis en la readaptación profesional y la adquisición de calificaciones múltiples. A su juicio, los interlocutores sociales debían confiar los unos en los otros de manera que llegaran a considerarse a sí mismos como «socios estratégicos». Estimaba que los acuerdos alcanzados entre la Unión Europea (UE) y Chile contribuirían a sostener el diálogo social en su país. Con respecto a las conclusiones del Congreso celebrado en Beijing, China, propuso que esta Reunión tripartita adoptara la estrategia postal de Beijing para el período 2000-2004, aunque se preguntaba cuál iba a ser la manera apropiada de ponerla en práctica. A lo anterior, agregó que la presente Reunión tripartita debía contemplar la necesidad de regular la actividad de la industria postal pública y privada.
 46. Un miembro empleador (Nueva Zelanda) dio a conocer la experiencia de su país. Impulsado por las pérdidas, en aumento en los años ochenta, el Gobierno había tenido que reestructurar el servicio de correos y reducido el personal de 14.000 a 9.000 trabajadores. La transición se había gestionado en consulta con los interlocutores sociales a fin de reducir al mínimo sus consecuencias sociales. Se había mantenido la universalidad y, en la actualidad, a las zonas rurales se les suministraban más productos, a través del régimen de franquicias, que los servicios que se ofrecían a estas zonas en 1985. Desde entonces se había incrementado el empleo, aunque no en las mismas zonas. Era importante que se mirase hacia el futuro con optimismo y voluntad de adaptación, reconociendo a la vez que el personal que se necesitaría debía tener actitudes diferentes.
 47. El portavoz del Grupo de los Trabajadores rechazó la idea de que los trabajadores quisiesen volver atrás. Como bien lo habían dado a conocer algunos de los oradores, los sindicatos habían participado en las decisiones tendientes a llevar adelante los procesos de cambio. Los sindicatos tampoco se oponían a la flexibilidad en cuanto tal, pero no podían

dejar de insistir en la importancia que tenía la calidad del empleo que era un asunto fundamental para los intereses de sus afiliados.

- 48.** El representante del Gobierno de Kenya informó que en su país los servicios de correos y telecomunicaciones se habían separado en 1999 y que el Gobierno había encomendado a la Empresa de Correos de Kenya que mantuviera un servicio universal. Para hacer frente a los costos de esta nueva misión, la empresa estaba comercializando activamente nuevos servicios en las zonas rurales y en los pueblos, tales como el pago y la administración de las pensiones a los jubilados. Las ganancias engendradas por tales servicios habían permitido financiar las pérdidas que imponía la obligación de prestación universal. La citada empresa se había hecho responsable de que el personal conservado recibiera la formación requerida que le permitiera contar con una mano de obra capaz de competir con los servicios internacionales de mensajería y distribución.
- 49.** El representante gubernamental de la India manifestó que su Gobierno se hallaba firmemente decidido a hacer realidad el principio de la prestación universal de servicios. Quedaba por ver, sin embargo, de qué manera iba a financiarse a largo plazo esa determinación.

Punto temático 2: Fomentar la empleabilidad y las posibilidades de readaptación profesional

- 50.** El portavoz del Grupo de los Empleadores estimó que el avance tecnológico había contribuido a elevar las exigencias en materia de calificaciones de los trabajadores lo que había tenido efectos particularmente importantes para los trabajadores de correos. Ahora, técnicos en informática hacían la labor de mantenimiento a distancia, sirviéndose de terminales. Hoy en día, el desempeño de tareas múltiples requería que los trabajadores siguieran formándose permanentemente y, a estos efectos las empresas invertían sumas considerables, entre otros, en apoyo de la educación primaria, secundaria, profesional y universitaria. El aprendizaje permanente estaba sustituyendo la formación tradicionalmente impartida en la empresa aunque los empleadores continuaban soportando la carga financiera de ésta. Si bien los empleadores y los trabajadores debían colaborar para elevar el nivel de las calificaciones en el sector, era deber de cada trabajador adquirir nuevas competencias.
- 51.** Una miembro trabajadora (Francia) estuvo de acuerdo en que una formación y una reconversión profesionales que facilitaran la adaptación de los trabajadores a los nuevos puestos de trabajo eran importantes a título individual, ya sea en el mismo sector o en nuevos sectores, pero subrayó que la asignación de recursos suficientes a la formación y readaptación profesionales revestía una importancia similar. Se refirió también a la cuestión de la «fuga de cerebros» o «sustracción de personal calificado» que experimentaban algunos países y que tenía como telón de fondo el desarrollo tecnológico, señalando algunas consecuencias negativas como, por ejemplo, la escasez de personal con las competencias profesionales necesarias en el sector de correos. Una mayor inversión en formación era, por lo tanto, una medida idónea que el sector tendría que tomar. Manifestó su preocupación por el aumento del estrés provocado por la presión de que eran objeto los trabajadores para que acrecentaran su productividad. La dignidad del trabajador debía respetarse, y el volumen de trabajo distribuirse equitativamente.
- 52.** Una miembro empleadora (Canadá) se refirió a la colaboración entre los trabajadores y la dirección en Correos de Canadá, la empresa en que trabajaba, donde los programas de formación, incluidos los de aprendizaje, se llevaban a cabo en un marco establecido con la participación del sindicato. La formación y readaptación profesionales se conseguían sobre la base de un programa de empleo donde los cambios de orientación de la carrera profesional se consideraban en función de la empleabilidad. Además, ambos interlocutores

sociales procuraban colaborar y comportarse razonablemente para mantener a niveles razonables los costos de la formación a fin de asegurar que tanto la formación como la readaptación profesionales fueran eficaces y cumplieran con sus objetivos.

- 53.** El representante del Gobierno de Canadá dio a conocer algunas iniciativas de su Gobierno a través de una organización denominada Grupo de Estudios Sectoriales que propicia la colaboración de los interlocutores sociales en la consideración de los problemas y retos que plantea la empleabilidad en el contexto de los cambios estructurales. Un estudio realizado seis años antes había conseguido su propósito, pero había que actualizarlo para que tuviera en cuenta los cambios y la evolución recientes.
- 54.** A juicio de un miembro trabajador (Reino Unido) la formación comprendía dos elementos: una formación en el sector para elevar el nivel de calificaciones de la fuerza de trabajo, y una formación permanente que no necesariamente debía relacionarse con el trabajo sino apuntar a desarrollar el potencial de cada trabajador dentro de la empresa. Se podría colmar la «brecha digital» mejorando el acceso a Internet. En la Unión Europea, el diálogo social en el sector de correos era bastante satisfactorio; en 2001 se habían organizado cuatro talleres para compartir experiencias en materia de formación permanente. Al finalizar los talleres hubo Mesa redonda después de la cual se dieron a conocer buenas prácticas con el objeto de promoverlas entre algunos sindicatos.
- 55.** Una miembro empleadora (Nueva Zelanda) recalcó la responsabilidad de los interlocutores sociales en programas de empleabilidad que dieran resultado y que podrían abrir oportunidades de carrera. Los trabajadores estaban siendo muy selectivos respecto a dichas oportunidades, lo que demostraba su interés en aprender. También señaló la responsabilidad que le cabía al gobierno en la financiación de la formación, en particular, la formación de adultos poco calificados o con calificaciones obsoletas. El gobierno debería asegurar que esos adultos, en especial las mujeres, pudieran reintegrarse al sistema formal de educación y gozar de una segunda oportunidad de formación o readaptación profesionales.
- 56.** El representante del Gobierno de Kenya se refirió a la necesidad de su país de mantenerse al día con el resto del mundo en lo que respecta al cambio tecnológico porque era difícil ser funcional sin la informática. Por lo tanto, su Gobierno exhortaba y alentaba a los proveedores de educación del país a que acrecentaran la empleabilidad, creando departamentos de nueva tecnología en algunos institutos de enseñanza. La insuficiencia de fondos y otros factores como los frecuentes cortes de electricidad eran problemas a los que el país estaba haciendo frente como mejor podía.
- 57.** Un miembro empleador (Alemania) dijo que su empresa formaba a su personal en función de las necesidades y esa información incluía cursos en el extranjero. Ahora bien, el hecho de que la definición de certificados variara de un país a otro dificultaba la comparación del nivel de calificaciones adquirido durante la formación. En la Unión Europea se debería proceder a sistematizar los certificados (como, por ejemplo, la tarjeta europea de habilidades informáticas, conocida por la sigla en inglés ECDL), para garantizar la transferencia de calificaciones y facilitar la movilidad de los trabajadores. Además, ello contribuiría a cerrar las puertas a algunos proveedores de formación poco serios, que ofrecían servicios de nivel inferior a la norma, porque todos tendrían igual acceso a una formación de calidad, independientemente de su país de origen. En la Unión Europea, el diálogo social sectorial sobre este tema era satisfactorio porque los trabajadores estaban bien organizados, pero era preciso redoblar esfuerzos en cuestiones tales como la definición de criterios de calificación en tecnologías de la información.

-
- 58.** A juicio de un miembro trabajador (Alemania) el reto que planteaban los enormes recortes de personal seguía en pie, por lo que la formación orientada a la empleabilidad era crucial. Esta podía incrementarse ofreciendo condiciones de trabajo satisfactorias y una completa libertad de elección en materia de formación, o bien, respetando como se debía en el proceso de negociación colectiva el principio de consulta entre la dirección y los trabajadores en lo que respecta a la formación. La Declaración de Lisboa de marzo de 2002, que se adoptó tras una colaboración entre los empleadores de telecomunicaciones y los sindicatos, era un buen ejemplo de los frutos que daba el diálogo social. Entre otras cosas, en dicha Declaración se hacía un llamamiento para que se proporcionara formación en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) a todos los trabajadores, se desarrollara un mecanismo de certificación en TIC que asegurara la transferencia de las calificaciones en Europa, la utilización de Internet en la enseñanza de las TIC y la elaboración de directrices europeas sobre el teletrabajo. Era necesario invertir en instalaciones de Internet para reducir la denominada «brecha digital». Se debería intensificar el fomento del diálogo social en el marco de la OIT mediante la creación de mecanismos apropiados, entre otros, grupos tripartitos de consulta que podrían reunirse periódicamente para abordar cuestiones de especial interés para los empleadores y los trabajadores.
- 59.** A juicio de un miembro empleador (Filipinas) la formación y la educación permanente eran imperativos, dado el rápido ritmo de obsolescencia en los servicios de correos y telecomunicaciones, y la necesidad de satisfacer a los clientes y conservar su lealtad.
- 60.** Otro miembro empleador (España) reiteró la responsabilidad que incumbía a empresas y gobiernos respecto a la empleabilidad aunque señaló también que todas las partes tenían un papel que desempeñar. Todas tenían que reconocer plenamente sus deberes respectivos y la necesidad de colaborar, aceptando que sus prioridades fueran diferentes. Para los gobiernos, probablemente, la prioridad primordial fueron los trabajadores desempleados y los futuros trabajadores que aún estaban estudiando; las empresas, en cambio, daban cabal prioridad a sus propios trabajadores. Con frecuencia, se cometía el error de creer que las nuevas tecnologías eran únicamente de alto nivel pero, en realidad, también las había de nivel intermedio o bajo. En España, el Gobierno, las universidades y varias empresas de telecomunicaciones estaban colaborando para establecer las necesidades de calificación de distintos niveles. En el caso de las empresas de telecomunicaciones no es sorprendente lo que se ha avanzado, gracias a la formación por vía electrónica y a la firme decisión de actualizar permanentemente el contenido. Al Gobierno incumbía asegurar un reconocimiento de esas calificaciones y competencias; el aporte de los sindicatos se orientaba a la concepción de la formación y la elaboración de programas.
- 61.** Según un consejero empleador (Alemania), las empresas asumirían mayores responsabilidades si los programas de formación permanente fueran pertinentes para ellas. Paralelamente, dado que la propia vida de los trabajadores se vería enriquecida por esa formación permanente, éstos tendrían que asumir un compromiso similar. Lo que se había logrado en el marco del diálogo social europeo era excelente. Desde la perspectiva empresarial, la formación permanente debía integrarse en una estrategia global que conjugara requisitos de competitividad y posibilidades financieras.
- 62.** A juicio del representante del Gobierno de Marruecos la formación inicial básica era de incumbencia de los gobiernos. Ahora bien, la responsabilidad de los programas de formación permanente, orientados a la empleabilidad, especialmente en el sector de correos, debería compartirse entre los gobiernos y los operados privados. Además, la formación permanente y readaptación profesional debían acompañar el proceso de liberalización dado que antes del mismo no se había dejado sentir la necesidad de readaptación profesional.

-
- 63.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores apreció los valiosos aportes de todas las partes que apuntaban hacia la meta común de proporcionar calificaciones profesionales a quienes debían prepararse para estar a la altura de los cambios significativos o que ya los estaban experimentando en carne propia. Su Grupo quería dejar claro su postura respecto a los seis puntos que consideraba importantes. El primero se refería al principio fundamental de consulta y diálogo social entre todos los interlocutores sociales en materia de empleabilidad y readaptación profesional. El segundo, a la necesidad de respetar el principio de igualdad de oportunidades frente a todos estos cambios, en tanto que el tercero era la necesidad de sistematizar las calificaciones y la formación para que las calificaciones fueran adaptables y transferibles y se reconocieran en todas partes. El cuarto punto era el acceso a Internet para todos, a fin de garantizar al máximo las oportunidades de formación y readaptación profesionales, pese a que en algunos países y regiones el acceso a Internet era muy restringido. El quinto guardaba relación con la reafirmación de la función primordial del gobierno de proporcionar formación y readaptación profesionales. Los trabajadores apoyaban la opinión de los empleadores en el sentido de que la responsabilidad de la readaptación profesional debía ser compartida por todas las partes aunque también estimaban que tanto el gobierno como los empleadores debían reconocer las obligaciones que les incumbían para garantizar la financiación apropiada de un nivel más alto de calificaciones y de la readaptación profesional que se ajustaran a los cambios en el sector. El último apuntaba a la necesidad de que empleadores y gobiernos se comprometieran a asegurar que se dispusiera de instructores y programas adecuados para que los trabajadores pudieran acceder a una educación permanente acorde con sus medios (económicos).
- 64.** El portavoz de los empleadores acogió con beneplácito el claro acuerdo sobre la importancia de asegurar una fuerza de trabajo calificada, competente, productiva y móvil, que beneficiara a los empleadores, los sindicatos y los países. Los interlocutores sociales tenían la oportunidad de ofrecer una cooperación y un apoyo verdaderos en este ámbito.
- 65.** Otro miembro empleador (Benin) señaló que la readaptación profesional en el sector de las telecomunicaciones no obedecía únicamente a la liberalización sino también al avance tecnológico. El mantenimiento apropiado del equipo exigía personal calificado, y los contratos para la compra de nuevo equipo siempre preveían la formación del personal que lo iba a utilizar. Con respecto a las asociaciones sociales en este ámbito, su empresa tenía un consejo de gestión de recursos humanos, que establecía y adoptaba el programa de formación de la empresa, y en el que participaba activamente al sindicato.

Punto temático 3: Mecanismos de fomento de la igualdad de oportunidades para el personal de todos los niveles

- 66.** Un miembro trabajador (Francia) recordó las iniciativas emprendidas para elaborar y adoptar un Convenio de la OIT (Convenio núm. 183) sobre la protección de la maternidad en el año 2000. Al respecto, los esfuerzos desplegados en todo el mundo por los interlocutores sociales se habían traducido en un convenio con un amplio margen de aplicación, que preveía a todas las trabajadoras, incluidas las que tenían empleos atípicos. También ofrecía la mejor protección en términos de licencias, beneficios y no discriminación. Por desgracia, muchos países todavía no lo habían adoptado ni ratificado. Este Convenio era pertinente para las mujeres de los servicios de correos y telecomunicaciones, a quienes se concedería una mejor protección, al igual que a sus hijos. Instó a la OIT a que desplegara esfuerzos para que los Estados Miembros ratificaran y aplicaran el Convenio sin demora.
- 67.** El representante del Gobierno de India declaró que su Gobierno reconocía su responsabilidad con respecto a las cuestiones conexas de empleabilidad e igualdad de oportunidades. El avance tecnológico en los sectores de correos y telecomunicaciones

había transformado los puestos de trabajo hasta el punto de exigir la polivalencia, por lo que era preciso facilitar la readaptación profesional al personal actual, para que se mantuvieran en el mercado del trabajo. Asimismo, su Gobierno reconocía la necesidad de ofrecer igualdad de oportunidades a las mujeres y los hombres de todas las regiones y de diferentes capas y castas sociales. Por consiguiente, contaba con un gran número de trabajadores con calificaciones técnicas, por lo que la empleabilidad estaba asegurada. Se había identificado un problema de motivación relacionado con la compleja naturaleza de la polivalencia y se había instado a los representantes de los trabajadores a que ayudaran a motivar al personal para que aceptaran las oportunidades que se les ofrecían de acrecentar su propia empleabilidad.

- 68.** El portavoz de los empleadores relató la larga experiencia de Estados Unidos de América para lograr la igualdad de oportunidades, empezando por el pasaje del título 7 de la ley de 1964 sobre derechos civiles. La igualdad de oportunidades, tal como se definió en la ley, se había traducido finalmente en la adopción de medidas concretas, y se exigía a los empleadores que en su rama de actividad económica aseguraran una fuerza de trabajo en la que estuvieran representados hombres y mujeres, así como los diversos grupos étnicos. Todos los interlocutores sociales consideraban difícil abordar este problema. Lograr la igualdad de oportunidades suponía un cambio cultural y de actitud considerable por parte de todos, desde los directores hasta los trabajadores de los niveles más bajos, eso llevaba tiempo. Era equivocado aunque un enfoque único era válido para todos, ya que, para obtener resultados, era preciso considerar toda una serie de cuestiones religiosas, étnicas de género, así como la dificultad que entrañaba legislar el comportamiento social. A pesar de estos problemas, después de 38 años, Estados Unidos había logrado importantes mejoras, no sólo con respecto a la igualdad de trato de hombres y mujeres, sino también a toda la población del país. Sin embargo, la cuestión más importante era que, en vista de la falta de calificaciones en el sector de la tecnología, resultaba imposible crear empresas donde no hubiera distintos grupos étnicos, razas o ideas y además, para que la empresa funcione bien, había que aprovechar esa diversidad.
- 69.** Una miembro empleadora (Nueva Zelanda) recordó la larga tradición de igualdad de su país, que fue el primero en otorgar el derecho de voto a la mujer. Miembro del Comité Consultivo del Ministro de Trabajo de su país, su experiencia le demostraba que nunca se lograron los objetivos en materia de igualdad de oportunidades. En su país seguía habiendo desigualdades que afectaban a las mujeres, los discapacitados y los nuevos inmigrantes, esfera que le concernía particularmente. Surgían constantemente cuestiones que siempre menoscababan la plena igualdad y, si bien el temor de los sindicatos a la precarización de la mano de obra era legítimo, también era importante recordar que las medidas adoptadas en materia de trabajo a tiempo parcial y trabajo a contrata habrían brindado oportunidades o, al menos, una primera oportunidad, a quienes de otro modo no habían tenido acceso a un trabajo a tiempo completo. Estas oportunidades debían desarrollarse para garantizar dicho acceso.
- 70.** El representante del Gobierno de Marruecos consideraba que los problemas de la igualdad de oportunidades no se limitaban a la igualdad entre hombres y mujeres. Si se pretendía lograr la igualdad de oportunidades en el empleo, inclusive entre hombres y mujeres, consagrada en la constitución de diferentes países, era preciso hallar una solución que comprendiera prácticas transparentes de gestión de recursos humanos. Marruecos había iniciado un proceso encaminado a lograr la igualdad, no solamente en los servicios de correos, sino en también en otros sectores.
- 71.** El portavoz de los trabajadores estaba convencido de la necesidad de subrayar una serie de principios en la esfera de la igualdad de oportunidades para el personal de todos los niveles. Aunque la legislación no pudiera modificarse a corto plazo, no debería descartarse por completo. Era necesario luchar constantemente por la igualdad de oportunidades y la

dignidad en el trabajo. Su sindicato y *Australia Post* habían negociado convenios colectivos que incorporaban disposiciones para armonizar el trabajo y la familia, y reconocer la diversidad en el lugar de trabajo. La composición de la fuerza de trabajo de *Australia Post* era heterogénea, y reflejaba ampliamente las políticas de inmigración de los gobiernos en distintas épocas. A pesar de su inclusión en los convenios colectivos, en muchos casos se obstaculizaban los procesos encaminados a garantizar la igualdad de oportunidades, imponiendo limitaciones al personal directivo a nivel local. En los servicios de correos y telecomunicaciones seguía habiendo una gran cantidad de mujeres en los niveles inferiores, tal como se mencionaba en el informe para la Reunión tripartita de 1998 en este sector. Era evidente que se había avanzado muy poco. A pesar de la complejidad de la cuestión y la dificultad que entrañaba cambiar culturas y actitudes, era importante que todas las partes lucharan por lograr los objetivos en materia de igualdad de oportunidades. Los sindicatos reconocían que los diferentes acuerdos de trabajo habían contribuido a propiciar la diversidad en los lugares de trabajo y se habían negociado estos acuerdos a tiempo parcial para que los trabajadores pudieran armonizar el trabajo y la familia. Pero era preciso centrarse aún más en otras formas y medios de lograr este objetivo y de conseguir la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo. Además, la igualdad de oportunidades y de trato debería ampliarse a los trabajadores a tiempo parcial, que también deberían tener derecho de sindicación y derechos de pensión, de conformidad con el Convenio núm.175 de la OIT. También subrayó la función que podían cumplir la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, de 1998 y el programa de trabajo para promover los derechos en el trabajo. Los trabajadores apoyaban plenamente el principal objetivo de la OIT, es decir, promover la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

72. Un consejero empleador (Alemania) señaló que tanto los empleadores como los trabajadores consideraban seriamente la cuestión de la igualdad de oportunidades. Sería inapropiado que las empresas desestimaran esta cuestión, y se habían desplegado grandes esfuerzos al respecto. Se sentía particularmente responsable por esta cuestión porque había sido miembro de un grupo de trabajo que había examinado el tema a nivel del diálogo social en Europa.
73. Un miembro empleador (Pakistán) coincidió con los oradores anteriores en la importancia que revestía la cuestión de la igualdad de oportunidades. Sin embargo, el concepto tenía diferentes significados para personas de distintos países. El concepto de igualdad de oportunidades dimanaba de la democracia que, a su vez, procedía de la educación. En muchos países la igualdad de oportunidades no querrá decir nada mientras que no haya democracia y el nivel de educación sea bajo o insuficiente.
74. El representante del Gobierno de China concordó con los oradores de los Grupos de los Empleadores y de los Trabajadores en la gran importancia de la igualdad de oportunidades. Su Gobierno había establecido políticas prioritarias para abordar problemas al respecto. *China Post* también había establecido una política en la que se estipulaba que cada dos años, todos los trabajadores debían seguir cursos de formación de diversos tipos y niveles, programadas en función de su situación individual. Se esperaba que los trabajadores mejor calificados pudieran hacer frente con más facilidad a nuevas situaciones que obedecían a la reestructuración.

Punto temático 4: El diálogo social y el papel de la OIT

75. El portavoz de los empleadores propuso que se interpretara el diálogo social de formas diferentes. En algunos países y regiones, el diálogo social formaba parte del tejido social. Había muchos ejemplos positivos en la Unión Europea. En la Sudáfrica sin apartheid también había tripartismo y diálogo social integrado en su tradición cultural. Pero, en otros lugares del mundo el proceso no estaba tan formalizado. El diálogo social era una parte

positiva y valiosa del proceso en una empresa libre, a condición de que: 1) fuera consistente y se llevara a cabo con transparencia y sin programas previstos; 2) fuera producto de la cultura y la tradición locales, y no impuesto por terceros; 3) reconociera que cada interlocutor era una entidad independiente con sus propios mandantes y objetivos, y 4) comprendiera que los trabajadores de las empresas eran, ante todo, trabajadores, y se centrara en prestar servicios de calidad a los clientes. El orador sugirió que se considerara incluir a las autoridades encargadas de la reglamentación como un interlocutor más en el diálogo social de este sector.

- 76.** Un miembro trabajador (Senegal) señaló la importancia que revestía considerar que, tan sólo hace diez años, el principal empleador del sector era el Estado, que tenía el monopolio. Este se había sustituido por la competencia y, posteriormente, por la competencia mundial. Los nuevos empleadores eran multinacionales con un planteamiento distinto del intercambio de información. Las empresas multinacionales deben abrirse a culturas, trabajadores y socios diferentes. El diálogo social debe ser continuo e integrarse en la empresa. Muchas empresas estaban estableciendo convenios globales y la negociación en el plano mundial era el único modo de hacer frente a los desafíos del tercer milenio.
- 77.** Un miembro trabajador (Alemania), refiriéndose al sector de telecomunicaciones, observó que a raíz de la liberalización, las empresas se estaban expandiendo y convirtiéndose en actores mundiales. Los interlocutores debían crear foros apropiados para discutir las consecuencias de la globalización para empresas y trabajadores. Esta necesidad se había reconocido en Europa, cuando la Comisión Europea aprobó la directiva sobre la información y la consulta para empresas con más de 1.000 trabajadores. Podían observarse algunos cambios positivos en el sector, incluidas iniciativas que trascendían la Directiva Europea, al invitarse a otros países a participar en los comités de empresa europeos. El orador expresó su deseo de que estos cambios tuvieran alcance mundial. También se precisaban códigos de conducta, tales como los de Telefónica y los acuerdos más recientes establecidos en Grecia, Suecia y Francia. Instó a la OIT y a la Reunión a que se adoptaran medidas para establecer acuerdos consultivos con grandes empresas multinacionales que contribuyeran al establecimiento ulterior y la negociación de acuerdos y códigos de conducta mundiales.
- 78.** El representante del Gobierno de India señaló que el sector de telecomunicaciones atravesaba una fase de transición en India, ya que se estaba privatizando. Era preciso entablar un diálogo social adecuado y eficaz para facilitar la transición. El Gobierno era consciente de que debía proteger los intereses fundamentales de los trabajadores y garantizar el crecimiento del sector. La OIT tenía un papel que desempeñar, promoviendo el diálogo social y conceptos como el de «trabajo decente» y los Convenios sobre el trabajo a tiempo parcial eran muy importantes para la fase de transición en estos sectores.
- 79.** Un consejero empleador (España) comentó el acuerdo de Telefónica al que se había hecho referencia en varias ocasiones. Su empresa creía en el diálogo social y había firmado el acuerdo con la UNI, comprometiéndose a respetar y garantizar una serie de derechos de los trabajadores en países donde desplegaba su actividad comercial. Estos derechos, plasmados en varios convenios de la OIT, ya se respetaban en la empresa, por lo que el acuerdo simplemente ponía por escrito la situación real. El acuerdo no podía sustituir la voluntad de los gobiernos, a quienes competía ratificar y aplicar los convenios de la OIT. Si bien la empresa se felicitaba por el acuerdo, comprendía igualmente que no todos los países tenían un mismo marco cultural ni habían alcanzado el mismo nivel de desarrollo en sus relaciones laborales y sindicales.

-
- 80.** Un miembro trabajador (Federación de Rusia) expresó su apoyo a la Declaración tripartita de principios sobre las empresas internacionales y la política social, de la OIT, y a los códigos de conducta. Pero condenó la doble práctica de las empresas multinacionales. Muchas empresas reconocían a las organizaciones de trabajadores en su propio país y entablaban un diálogo constructivo con las mismas. Pero estas mismas empresas actuaban de forma diferente cuando extendían su actividad comercial a otros países. En la Federación de Rusia no había relación alguna con las organizaciones de los trabajadores ni diálogo social, aun cuando la afiliación sindical en el sector ascendía a 80 por ciento. El código de conducta para las empresas multinacionales se infringía cuando aplicaban unas normas en su país de origen y otras en cualquier otro lugar. En las conclusiones de la Reunión debería constar la necesidad de aplicar las mismas normas en todos los países.
- 81.** Un miembro empleador (Nueva Zelanda) hizo referencia a las solicitudes presentadas para que se aplicaran las mismas normas en todo el mundo, y consideró esta expectativa poco realista. Los países tenían culturas y niveles de desarrollo diferentes. Debería apoyarse el diálogo social, voluntario, y éste debería regirse por las expectativas nacionales y sociales de los interlocutores de cada país.
- 82.** Una miembro trabajadora (China) señaló que, en general, el sector había experimentado un rápido crecimiento en su país en los últimos años. Se había aprendido mucho de los países desarrollados en lo que respecta a la ciencia y las técnicas más recientes, sobre todo en lo que se refiere a las prácticas de gestión más modernas que ponen el acento en el individuo, respetan y promueven su desarrollo global y libre e impulsan la creación de un espíritu de grupo en las empresas. En este ámbito existía un consenso entre el gobierno, los sindicatos y los empresarios. Las relaciones sociales eran estables en China lo que permitía entablar un diálogo tripartito y la negociación colectiva de conformidad con la práctica internacional. Se había establecido un mecanismo de consulta tripartita a nivel nacional y regional, que también abarcaba la negociación colectiva en las empresas más importantes. Sin embargo, dado que el diálogo tripartito había sido relativamente tardío, China tenía menos experiencia que otros países. El Gobierno se esforzaba en promover el desarrollo económico, las empresas buscaban incrementar la productividad, los sindicatos por su parte ponían el acento en la protección de los derechos y los intereses de los trabajadores. ¿Qué hacer para que estas tres partes pudieran discutir a fondo lo que les interesa hasta encontrar puntos de convergencia, alcanzar un compromiso y encontrar una solución a los problemas que se plantean? Estas eran las dificultades a las que se estaba haciendo frente.
- 83.** Un miembro empleador (Alemania) comunicó que el sector de telecomunicaciones en su país aplicaba varios convenios de la OIT y respetaba sus principios. Los sindicatos y los comités de empresa eran influyentes, y *Deutsche Telekom* respetaba los derechos de los sindicatos y la legislación nacional. Se establecería en breve un comité de empresa europeo en el que podrían participar los países candidatos a la adhesión en la Unión Europea. Pero no incumbía a los empleadores establecer organizaciones de trabajadores ni propiciar su creación. Algunos trabajadores tal vez no quisieron sindicarse, derecho que debía reconocerse. Las empresas multinacionales no podían servirse de la experiencia en un país y aplicarla a otros. *Deutsche Telekom* reconocía y apoyaba activamente los derechos de los trabajadores, pero correspondía a las organizaciones nacionales ocuparse de las gestiones restantes.
- 84.** El portavoz de los trabajadores planteó tres cuestiones. En primer lugar, habló de la UPU y sus actividades. La UPU actuaba de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y estaba integrada por las administraciones de correos de los Estados miembros. La UNI estaba en buenos términos con la UPU a nivel mundial europeo pero aun así, había diferencias en los diálogos regionales. La entidad regional africana de la UPU había alcanzado un acuerdo con los representantes de correos africanos de la UNI, y en América, se había firmado un acuerdo similar. Sin embargo, en la región de Asia y el Pacífico, el

diálogo era mínimo. El diálogo se consideraba esencial y la UNI seguiría insistiendo en estar presente en los foros de la UPU. La segunda cuestión se refería al diálogo social en países menos adelantados, en particular, en Africa. Los servicios de correos en los países africanos seguían funcionando prácticamente sin apoyo tecnológico. Pero si esto cambiara, evidentemente, habría considerables puestos de trabajo, lo que supondría un problema más para el continente. Los representantes de los trabajadores deberían reunirse con los empleadores y discutir los problemas que ocasionaba el cambio tecnológico. A tales fines, era preciso que tuvieran acceso a las mismas calificaciones que los demás interlocutores sociales. La OIT tenía un papel que desempeñar, al insistir en este problema en los seminarios sobre el diálogo social en las regiones. En el año 2000 se había organizado un seminario en Bangkok que tuvo mucho éxito. Urgía realizar otras actividades en Africa y América Latina, al objeto de abordar los problemas importantes a que se enfrentan los países en desarrollo de estas regiones.

- 85.** La tercera cuestión se refería a las empresas multinacionales. Los trabajadores se felicitaban por la inclusión de las autoridades encargadas de la reglamentación en el proceso de diálogo social. Pero nunca habían sostenido que las condiciones de empleo en los países en desarrollo deberían ser las mismas que en los países desarrollados. Describió con detalle el acuerdo de Telefónica para ilustrar este punto. Este acuerdo, como muchos otros, se basaba en los convenios de la OIT. Exigía que Telefónica respetara los derechos y principios fundamentales contemplados en los mismos. También requería que se respetara la reglamentación y los acuerdos nacionales, y que se cumplieran las normas mínimas del país en cuestión. Pero no se proponía que los salarios y las condiciones de empleo fueran las mismas en todos los países. El orador puso de relieve cinco cuestiones relativas a las empresas multinacionales: 1) la necesidad de apoyar plenamente el principio y las prácticas preconizadas en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, igualmente aplicables a las empresas del sector público en otros países; 2) que la globalización ha contribuido a la prosperidad, provocando al mismo tiempo desigualdades; la OIT debería colaborar con los interlocutores sociales para promover la citada Declaración y lograr que entablaran el diálogo para abordar las desigualdades; 3) la OIT debería establecer acuerdos consultivos con las empresas multinacionales para promover acuerdos mundiales y códigos de conducta; 4) la OIT debería estudiar las formas de supervisar el cumplimiento de dichos acuerdos y códigos de conducta; 5) dado el gran número de empresas multinacionales en el sector, también era necesario promover la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y en particular, los principios plasmados en el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).
- 86.** El portavoz del Grupo de los Empleadores insistió en que el diálogo social suponía una discusión beneficiosa para todas las partes. Había distintas formas de lograr este objetivo, incluidas las negociaciones laborales, que en muchos casos diferían del diálogo social. Muchas empresas desplegaban su actividad con éxito sin sindicatos, allí donde la afiliación sindical decaía, lo que no obedecía forzosamente a la oposición de la empresa a los sindicatos, sino al derecho de los trabajadores a no sindicarse si así lo quisieran, opinión compartida por la mayoría de las empresas. El Código de Conducta UNI-Telefónica mencionado por el Grupo de los Trabajadores se asemejaba a una declaración de principios de su empresa, fundada hace más de 80 años, época en que no existían convenios internacionales ni códigos de prácticas en la materia. En efecto, muchas empresas funcionaban debidamente sin códigos de conducta impuestos ni normas internacionales. En una situación beneficiosa para todos, el diálogo podría permitir a empresas y trabajadores colaborar de una forma rentable en beneficio del cliente y las comunidades.

-
87. El representante del Gobierno de Eslovaquia declaró que el diálogo social era fundamental para la paz laboral, que a su vez constituía la base de la prosperidad y su objetivo principal.
88. El representante del Gobierno de Kenya consideró que los principios del diálogo social estaban sólidamente establecidos y era respetados en el sector de correos y de telecomunicaciones de su país. El diálogo social podía ser bipartito o tripartito, basado en las disposiciones de la legislación laboral del país y en la práctica laboral establecida. Las numerosas empresas multinacionales establecidas en Kenya respetaban la ley — debían aplicar sin excepción las normas mínimas en términos de condiciones de empleo, establecidas en la legislación laboral. Sin embargo, en muchas grandes empresas, tales como DHL, las normas de trabajo, en realidad, superaban las negociadas por los interlocutores sociales. Incumbía a la OIT seguir de cerca mediante encuestas periódicas la aplicación de su Declaración tripartita de los principios sobre las empresas multinacionales y la política social y la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. La aplicación de ambas declaraciones por parte de todos los Estados Miembros impediría que en el sector de correos y telecomunicaciones las normas laborales fueran inferiores a las mínimas.
89. Una consejera empleadora (Alemania) observó que el diálogo social era muy importante y respetado en Europa, a pesar de las diferentes opiniones al respecto. Las situaciones mutuamente beneficiosas deberían serlo para todas las partes de la empresa. El diálogo social tenía diferentes componentes y se entablaba en distintos niveles, y se entendía mejor cuanto más cerca estaba de los trabajadores. En Alemania, predominaba la autonomía de la negociación colectiva. Los interlocutores sociales — los empleadores y los trabajadores — abordaban algunas cuestiones, mientras que otras de orden macroeconómicos y más amplias, eran objeto de diálogo tripartito. No podía decirse que este tipo de diálogo social fuera válido en todo el mundo.
90. Un miembro empleador (Filipinas) observó que el diálogo social era imperativo. Sin embargo, tenía lugar paralelamente a constantes cambios externos, que exigían que las empresas se movieran con agilidad para satisfacer las necesidades de los clientes. El concepto de beneficio mutuo era muy importante como guía para un cambio de cara al futuro, aunque no podía establecerse un planteamiento uniforme que dejara de lado la diversidad cultural. También era fundamental un espíritu de transparencia entre todos los sectores que impulsara el diálogo, ya que ayudaba a crear un sentimiento de unión y de intercambio, tanto en los buenos como en los malos tiempos. No era preciso formular por escrito todos los aspectos que deberían ser objeto de diálogo social. Si había un clima de confianza, muchas cuestiones imprevistas podrían abordarse a través de ese diálogo, acuerdos y colaboración.

Examen y adopción por la Reunión del proyecto de informe y del proyecto de conclusiones

91. El Grupo de Trabajo sobre las conclusiones presentó el proyecto de conclusiones para su consideración por la Reunión en su sexta sesión.
92. En esa misma sesión, la Reunión adoptó el presente informe y el proyecto de conclusiones.

Ginebra, 17 de mayo de 2002.

(Firmado) Sr. A. Pierides,
Presidente.

Conclusiones sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones ¹

La Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones,

Congregada en Ginebra del 13 al 17 de mayo de 2002,

Adopta, el diecisiete de mayo de 2002, las siguientes conclusiones:

Consideraciones generales

1. En los últimos años, los servicios de correos y telecomunicaciones han experimentado rápidos cambios y grandes fluctuaciones en lo que respecta al crecimiento, la rentabilidad y el empleo, cambios que a su vez, propiciaron el crecimiento económico y estimularon cambios en la vida cultural, social y política en el mundo entero. Las reformas estructurales en correos y telecomunicaciones han acabado con los monopolios de Estado y facilitado el surgimiento y florecimiento de operadores privados, lo que ha ido incidiendo cada vez más en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. A estos cambios, se sumaron el avance espectacular de la tecnología, la globalización, el cambio en las exigencias de los clientes y hechos significativos en el marco de la reglamentación nacional, regional y mundial.
2. La índole y el alcance de dichos cambios han tenido efectos tanto negativos como positivos en el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en estos sectores. Al igual que en muchos otros sectores económicos, la creación de empleo en ciertos ámbitos trajo aparejada una pérdida de puestos de trabajo en otros, pero a un ritmo muy rápido en el sector de telecomunicaciones. El auge de las telecomunicaciones, observado a finales del decenio de 1990, dio paso a una recesión aguda en el sector, en la medida en que el entusiasmo por la telefonía de tercera generación y el comercio electrónico se desvaneció y las empresas de telecomunicaciones vieron aumentar sus deudas, situación que exacerbó el receso económico y los acontecimientos de finales de 2001. No obstante, se han seguido creando nuevos puestos de trabajo que debieran ser importantes y de calidad para que puedan considerarse como una oportunidad y un reto para los empleadores, los trabajadores, sus organizaciones, y los gobiernos.
3. Estos dos sectores desempeñan un papel fundamental y estratégico en el crecimiento económico de otros sectores, pero también en lo que respecta a la cohesión social y nacional. En todo el mundo, los cambios en la economía están directamente relacionados con el desarrollo de nuevos servicios de correos y telecomunicaciones, y con la imprecisión de las fronteras entre esas actividades y las de otros sectores como la carga, los servicios financieros, y el sector de los medios de comunicación en su conjunto. Existe la firme determinación de preservar el principio de prestación universal de los servicios de correos y telecomunicaciones en diversas formas incluido, por ejemplo, el acceso a Internet, y a precios accesibles, a lo que se añade la necesidad de determinar su financiación a más largo plazo, sobre todo en las zonas rurales o alejadas.

¹ Adoptadas por unanimidad.

-
4. Desde que se celebró la Reunión tripartita sobre los servicios de correos y telecomunicaciones en 1998, en los servicios de correos y telecomunicaciones prosiguieron los cambios estructurales y de reglamentación, entre ellos el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, de la OMC y la concesión y fijación de precios de licencias de telefonía inalámbrica. En muchos países, han estos cambios tenido gran impacto en ambos sectores. En algunos casos, los monopolios se han ido abriendo gradualmente a la competencia mediante la liberalización del sector de telecomunicaciones y, más recientemente, del sector de correos. Tales cambios y, en particular, la privatización parcial o total de los operadores públicos, han incidido considerablemente en el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades. Sin embargo, en lo que se refiere al empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, no existe ningún enfoque válido para todas las situaciones. La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo constituye una base sólida a este respecto.

Empleo

5. Es difícil evaluar si la creación de oportunidades de empleo en los nuevos servicios de correos y telecomunicaciones ha compensado el número de puestos de trabajo perdidos a raíz de los cambios tecnológicos, estructurales y en materia de reglamentación, o bien de las políticas de gestión aplicadas por las empresas. A la hora de examinar la fluctuación de los niveles de empleo, es importante considerar tanto la calidad como la cantidad de puestos de trabajo, pero sin perder de vista el hecho de que las estadísticas del trabajo representan a seres humanos concretos que tienen familia. Probablemente, los mejores resultados en lo que respecta a la gestión del proceso de cambio, se obtengan mediante la planificación estratégica apropiada y el diálogo social efectivo. Cuando consideren la creación de puestos de trabajo, o su reducción, los interlocutores sociales y los gobiernos deberían procurar que se respeten los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la protección social, la igualdad de trato y el diálogo social.
6. En estos tiempos de cambios rápidos, es difícil prever los niveles futuros de empleo, lo que recalca la necesidad de planificar adecuadamente los recursos humanos así como la necesidad de que el diálogo social sea efectivo. Ello debería tenerse en cuenta al suministrar nuevos servicios que satisfagan la demanda de los consumidores, creadora de nuevas oportunidades de trabajo.

Empleabilidad

7. Estos cambios radicales tienen consecuencias importantes para los empleadores y los trabajadores de los servicios de correos y telecomunicaciones en lo que respecta a la formación, independientemente de que los trabajadores se queden o no con el mismo empleador. Una empleabilidad satisfactoria en la empresa depende de las calificaciones actuales, que son fundamentales para la empleabilidad y el desempeño de un trabajo mejor. Los gobiernos, los trabajadores, los empleadores y sus organizaciones reconocen que muchas calificaciones están quedando obsoletas. Todos tienen la responsabilidad de adquirir calificaciones que tengan futuro. A este respecto, deberían colaborar y abordar la formación con un espíritu positivo, en aras de la empleabilidad y el cambio. Calificaciones múltiples, tareas múltiples y una educación permanente deberían ser la norma en estos sectores.
8. La formación permanente debería ser la clave para evitar la escasez de mano de obra calificada, mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción en el mismo, aumentar las oportunidades laborales, aprovechar el avance tecnológico, satisfacer las necesidades de

los consumidores y mejorar la calidad de los servicios. Dicha formación requiere el firme compromiso de los empleadores y los gobiernos de asegurar la financiación adecuada, así como el compromiso de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus propias calificaciones, la cooperación entre los trabajadores y los empleadores, y poder contar con instructores, instalaciones y material didáctico apropiados.

9. Debería promoverse el acceso a Internet como medio de formación, la mejora de las calificaciones, y el aprendizaje electrónico para los trabajadores de correos y telecomunicaciones, y deberían desplegarse esfuerzos para colmar la brecha digital en la fuerza de trabajo. Además, se reconoce que todas las partes deberían esforzarse por cerrar dicha brecha en las regiones y los grupos sociales con un acceso insuficiente.
10. El respeto de la igualdad de oportunidades de formación es fundamental para que den resultado los esfuerzos relativos a la empleabilidad, la creación de empleo y la igualdad de trato en general.
11. Aunque la educación incumbe a los gobiernos, la formación orientada a la empleabilidad puede beneficiar de los aportes de los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores en lo que respecta a los programas de estudio y la orientación general de las calificaciones. Por lo general, las universidades y los institutos no siempre proporcionan todos los tipos de calificaciones que exige este sector, mientras que las escuelas de formación técnica y profesional suelen satisfacer estas necesidades con mayor eficacia. Es preciso que los gobiernos, las instituciones académicas y las organizaciones de empleadores y de trabajadores redoblen sus esfuerzos para que se imparta una educación y formación más pertinentes que se ajusten a las necesidades de los estudiantes y los empleadores potenciales. El diálogo constructivo entre los interlocutores sociales en materia de formación ha sido muy productivo y, por consiguiente, debería fomentarse, como lo demuestran los ejemplos mencionados en esta Reunión.
12. Los gobiernos, las instituciones educativas y los interlocutores sociales deberían colaborar para que las calificaciones fueran ampliamente reconocidas, a través de programas de certificación de calificaciones reconocidos que faciliten una mayor movilidad a los trabajadores (por ejemplo, la tarjeta europea de habilidades informáticas).

Igualdad de oportunidades

13. Si los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones se comprometieran a respetar la igualdad en las empresas de correos y telecomunicaciones, se reflejaría y utilizaría mejor la diversidad de la fuerza de trabajo. En este sector deberían aplicarse los instrumentos de la OIT que fomentan la igualdad, en particular, los principios de no discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, opinión política, edad, discapacidad, nacionalidad u origen social.
14. El avance en la consecución de la igualdad de oportunidades en estos sectores varía ampliamente de un país a otro, y es importante asegurar que la igualdad de oportunidades redunde en una verdadera igualdad de trato. Todos los trabajadores deberían tener acceso a la educación, la formación, la readaptación profesional y perspectivas de carrera. Ofrecer a los grupos desfavorecidos una segunda oportunidad de educación también sería muy importante.
15. Habría que adoptar medidas para promover la igualdad de oportunidades. Esto implicaría facilitar oportunidades de carrera profesional, sobre todo para las mujeres y los grupos desfavorecidos. Un objetivo importante consiste en establecer medidas para que los trabajadores puedan armonizar sus responsabilidades laborales y familiares, y seguir

satisfaciendo al mismo tiempo las necesidades de las empresas y los clientes. Los interlocutores sociales deberían tratar de definir estas medidas a través de procesos de diálogo social, según proceda. Debería brindarse a los trabajadores a tiempo parcial, los que trabajan con contratos de corta duración o con horario flexible la posibilidad de incorporarse o reintegrarse plenamente en la vida laboral. También debería fomentarse el acceso al empleo a tiempo completo o de larga duración a cuantos deseen mejorar su situación.

16. Los gobiernos y los interlocutores sociales deberían promover y aplicar plenamente el concepto de trabajo decente, los principios y derechos contenidos en los convenios mencionados en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, así como los incorporados en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, como instrumentos para garantizar la igualdad de oportunidades
17. La igualdad de oportunidades es un objetivo por el que deberíamos luchar constantemente. Su consecución ha supuesto un cambio cultural y de actitudes importante en el lugar de trabajo. Aunque se ha avanzado bastante en materia de igualdad de oportunidades en estos sectores, es preciso seguir progresando en lo que respecta a la trayectoria y estructura de las carreras profesionales, de las remuneraciones y las prestaciones, velando por que se respete la igualdad de oportunidades y de trato.

Diálogo social

18. Las buenas relaciones laborales son fundamentales en el sector de correos y telecomunicaciones. Los trabajadores deberían tener derecho a sindicarse y a ser representados por organizaciones de trabajadores libres e independientes, de conformidad con las normas internacionales del trabajo relativas a la libertad sindical y al derecho de sindicación y de negociación colectiva.
19. En la Reunión se identificaron muchos ejemplos de verdadero diálogo social en los servicios de correos y telecomunicaciones de distintas partes del mundo. La experiencia es más significativa y beneficiosa para ambas partes cuando es genuina, transparente y voluntaria, y se basa en la apertura y el intercambio de información. En varias empresas de correos y telecomunicaciones existen comités de empresa europeos. Telefónica (España) y OTE (Grecia) ya han concluido acuerdos marco mundiales con organizaciones de trabajadores sobre cuestiones laborales y de empleo, teniendo en cuenta las normas internacionales del trabajo. Estos acuerdos pueden facilitar los esfuerzos desplegados por los interlocutores sociales para colaborar en el proceso de cambio sectorial y encontrar soluciones a los problemas comunes.
20. De conformidad con la legislación y la práctica nacionales, debería consultarse oportunamente a los trabajadores y sus representantes en las empresas de correos y telecomunicaciones con respecto a las decisiones estratégicas adoptadas por los operadores. En la medida de lo posible, deberían participar en todos los niveles apropiados del proceso de reestructuración, si se pretende que las reformas alcancen plenamente su objetivo de prestar servicios eficientes y de calidad. El proceso de reestructuración no debería menoscabar los convenios de negociación colectiva.
21. El diálogo social debería incluir a las autoridades encargadas de la reglamentación de los servicios de correos y telecomunicaciones.

Acción de la OIT

22. La OIT tiene una importante función que desempeñar en la promoción de buenas relaciones de trabajo y de un trabajo decente en este sector, conjuntamente con otros organismos internacionales. La OIT debería estudiar y divulgar entre sus Estados Miembros prácticas idóneas en materia de empleo, empleabilidad e igualdad de oportunidades en el sector.
23. Varios instrumentos de la OIT son muy pertinentes en cuestiones de empleo, igualdad de oportunidades y empleabilidad, y la evolución estructural y normativa en los servicios de correos y telecomunicaciones. Un aspecto importante de la labor de la OIT consiste en promover la aplicación de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, y de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.
24. En Africa, América Latina y el Caribe, la OIT debería organizar o apoyar, en el ámbito regional o subregional, la organización de seminarios o reuniones de trabajo de carácter tripartito, con la participación de la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Banco Mundial, para estudiar los cambios estructurales y reglamentarios operados en los servicios de correos y telecomunicaciones de las regiones o subregiones de que se trate y proponer medidas inspiradas en las normas de la OIT, incluidas medidas encaminadas a mejorar las relaciones de trabajo.

Parte 2

Resoluciones

Examen y adopción de los proyectos de resolución por la Reunión

En su cuarta sesión plenaria, la Reunión constituyó un Grupo de Trabajo sobre las resoluciones, de conformidad con lo preceptuado en el párrafo 1 del artículo 13 del Reglamento.

El Grupo de Trabajo, presidido por el Presidente de la Reunión, estuvo integrado por la Mesa de esta última y tres representantes de cada Grupo. Su composición fue la siguiente:

Mesa de la Reunión

Sr. Pierides (Presidente)
Sr. Clark (Vicepresidente gubernamental)
Sr. Maranan (Vicepresidente empleador)
Sr. Tsuda (Vicepresidente trabajador)

Miembros gubernamentales

India: Sr. Samant
Kenya: Sra. Tabu
Marruecos: Sr. El Maliki

Miembros empleadores

Sr. Kjaergaard
Sra. Leeming
Sra. Traversy

Miembros trabajadores

Sr. Nazeikin
Sr. Baulk
Sra. Bourque

El Grupo de Trabajo tuvo ante sí cuatro proyectos de resolución presentados por el Grupo de los Trabajadores. Se discutieron el proyecto de resolución sobre la creación de un foro tripartito de consulta relativo al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.1), el proyecto de resolución sobre códigos de conducta para empresas multinacionales en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.2), el proyecto de resolución sobre la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.3), y el proyecto de resolución sobre el fomento de la igualdad y la no discriminación en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.4).

Se consideraron admisibles los textos de los proyectos de resolución recogidos en los documentos WPR/D.1, WPR/D.2 y WPR/D.3.

De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 14, el Grupo de Trabajo decidió que el proyecto de resolución sobre el fomento de la igualdad y la no

discriminación en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.4) estaba relacionado con el punto del orden del día, y que el contenido del mismo se había incorporado posteriormente a las conclusiones correspondientes a dicha parte del punto del orden del día.

El proyecto de resolución sobre la creación de un foro tripartito de consulta relativo al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.1) y el proyecto de resolución sobre la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.3) fueron objeto de enmiendas sobre la base de las propuestas formuladas por miembros de los tres Grupos.

El Grupo de Trabajo no pudo alcanzar el consenso respecto del documento WPR/D.1, y el texto enmendado se aprobó por 8 votos a favor y 4 en contra.

Tras largas discusiones, el Grupo de los Trabajadores retiró el proyecto de resolución sobre códigos de conducta para empresas multinacionales en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento WPR/D.2), dado que sus miembros no lograron entender los motivos que llevaron a los representantes de los demás grupos en el Grupo de Trabajo a no aceptar el proyecto de resolución en su versión original, cuando el contenido del mismo había merecido una aceptación general en un contexto tripartito más amplio.

Se adoptó por consenso el documento WPR/D.3, tal y como fue enmendado.

Durante la sexta sesión plenaria de la Reunión, el Presidente, en su calidad de Presidente del Grupo de Trabajo sobre las resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el párrafo 8 del artículo 14 del Reglamento, presentó la recomendación de dicho Grupo de Trabajo en relación con los dos proyectos de resolución sometidos a la Reunión. La Sra. Leeming (empleadora, Nueva Zelanda) indicó que el Grupo de los Empleadores no podía dar su respaldo al proyecto de resolución sobre la consulta tripartita relativa al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento TMPTS/2002/8) dado que consideraba que iría en detrimento del proceso democrático de las reuniones sectoriales, plantearía problemas de orden financiero y se anticiparía al examen en curso de las actividades sectoriales que estaba emprendiendo el Consejo de Administración. El portavoz trabajador (Sr. Baulk) señaló que se había dedicado un tiempo considerable a la discusión y posterior adopción de los cambios de redacción en el Grupo de Trabajo sobre las resoluciones, y se mostró decepcionado por el hecho de que los empleadores ya no pudieran dar su respaldo a la citada redacción. A continuación, se aprobó el proyecto de resolución con 24 votos a favor (17 miembros trabajadores y 7 miembros gubernamentales) y 19 votos en contra (los 19 miembros empleadores).

Se aprobó por unanimidad el proyecto de resolución sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones (documento TMPTS/2002/9).

Resolución sobre la consulta tripartita relativa al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones

La Reunión adoptó el proyecto de resolución por mayoría.

**Resolución sobre los principios y derechos
fundamentales en el trabajo en los sectores
de los servicios de correos y telecomunicaciones**

La Reunión adoptó el proyecto de resolución por unanimidad.

Texto de las resoluciones adoptados por la Reunión

Resolución sobre la consulta tripartita relativa al empleo y las condiciones de trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones ¹

La Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones,

Congregada en Ginebra del 13 al 17 de mayo de 2002,

Reconociendo que, para que los servicios de correos y telecomunicaciones puedan hacer frente con éxito a los retos de la globalización, es necesario un diálogo social activo entre las organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como un diálogo entre los sindicatos, los empleadores y las autoridades públicas nacionales e internacionales competentes,

Adopta, el diecisiete de mayo de 2002, la siguiente resolución:

La Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, invita al Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo a que:

Solicite al Director General de la OIT que contemple la posibilidad, en la misma línea del examen de las actividades sectoriales que está realizando el Consejo de Administración, de establecer un pequeño grupo de consulta tripartito que se reúna con la frecuencia necesaria entre las reuniones cuatrienales regulares de los sectores, con el fin de promover un intercambio de opiniones constructivo sobre la evolución general de los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones y su incidencia en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. Entre los temas prioritarios que podrían incluirse en el orden del día de tales reuniones figuran: la igualdad de oportunidades; la reestructuración; la privatización; las fusiones y adquisiciones; la readaptación profesional y las competencias de empleabilidad; la creación de puestos de trabajo y la seguridad del empleo; políticas y códigos de conducta en materia de empleo, así como el programa de acción de la OIT para estos dos sectores.

Resolución sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo en los sectores de los servicios de correos y telecomunicaciones ²

La Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones,

Congregada en Ginebra del 13 al 17 de mayo de 2002,

Adopta, el diecisiete de mayo de 2002, la siguiente resolución:

¹ Adoptada por mayoría.

² Adoptada por unanimidad.

La Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, invita al Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo a que:

Inste a los gobiernos y a las organizaciones de los empleadores y de los trabajadores³ a que observen y promuevan la *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*, en particular: la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

³ Al emplearse el término «organizaciones de los trabajadores», generalmente se hace referencia a los sindicatos.

Parte 3

Otros asuntos

Grupos de debate especial, Presentación y Mesa redonda

Cuestiones de reglamento y tecnológicas en los servicios de telecomunicaciones: banda ancha, multimedios, etc.

Presidente: Sr. Roberto Zachmann, Núcleo coordinador de las tecnologías de la información y las comunicaciones, Departamento de Creación de Empleos y Desarrollo de la Empresa de la OIT, Ginebra

Participantes: Sr. Oupa Magashula, Director del Grupo para los Recursos Humanos, Telkom South Africa, Pretoria

Sr. Andrew Bibby, Escritor e investigador autónomo sobre cuestiones de telecomunicaciones y empleo en el ámbito del teletrabajo, Hebden Bridge, West Yorkshire

Sra. Barbara Easterling, Secretaria Tesorera de Communications Workers of America, Washington, DC

La Sra. Easterling consideró que la cuestión de la vigilancia del lugar del trabajo era uno de los inconvenientes de la tecnología. La Comisión Europea había realizado recientemente un estudio sobre la *Protección de los datos personales de los trabajadores: el caso de la vigilancia y el control*, donde los participantes habían declarado que los trabajadores deberían tener derecho a un acceso privado limitado a sus datos personales, y que el control de los empleadores de las llamadas telefónicas y de las actividades en Internet de los trabajadores debería limitarse al control del rendimiento y la calidad del trabajo en general, para prevenir o identificar delitos o por razones de seguridad. Se observó además que el control excesivo o rutinario era degradante desde el punto de vista humano. El estudio puso en tela de juicio el derecho de los empleadores a controlar el correo electrónico de sus empleados cuando éste fuera aparentemente de carácter privado, y propuso que, si la utilización de la dirección de correo electrónico de las empresas era limitada, debería proporcionarse a los trabajadores una dirección de correo electrónico alternativa para su uso privado. Por último, abordó la cuestión de la vigilancia por cámara, señalando que, en términos generales, ésta debería considerarse ilegal, y que los propósitos legales deberían limitarse a la protección de la salud y la seguridad, y de la propiedad de los empleadores. Su sindicato había negociado esta cuestión en los Estados Unidos y había logrado que se impusieran limitaciones a la vigilancia, protegiendo así a los miembros sindicales contra los peores abusos de la vigilancia, y había prohibido efectivamente la vigilancia secreta. Las disposiciones contractuales incluían la notificación previa, la información inmediata, la prohibición de toda acción disciplinaria exclusivamente como consecuencia de la vigilancia, y la limitación del número de llamadas o reuniones vigiladas. Añadió que el estudio de la Comisión Europea mencionaba que la transparencia a propósito del control, la información y la consulta con los representantes de los trabajadores eran elementos esenciales que deben abordarse en las políticas de vigilancia, que se habían considerado en las negociaciones con los empleadores de los servicios de telecomunicaciones americanos.

Con respecto a la protección de los datos, la Sra. Easterling comentó que debería introducirse una reglamentación que garantizara la protección de los datos personales sobre los trabajadores en posesión de los empleadores. Las empresas recababan numerosas informaciones sobre sus empleados en materia de salud y circunstancias familiares, así

como otros datos pertinentes de índole personal que no deberían revelarse a personas ajenas a la empresa. Todos los trabajadores deberían preocuparse por saber dónde se almacenaba esta información. Señaló que en marzo de 2002, el Fiscal General de los Estados Unidos, John Ashcroft, había solicitado a los dirigentes de las empresas de telecomunicaciones americanas que apoyaran un nuevo proyecto de ley que permitiría a las empresas comunicar datos confidenciales al Gobierno sin temor a que la ley federal exigiera al Gobierno hacer pública dicha información. Actualmente, una ley impedía al Gobierno recabar información sobre las personas sin que éstas tuvieran derecho a revisar la misma. A raíz de los acontecimientos del 11 de septiembre de 2001, el Fiscal General también había invitado a dichos dirigentes a apoyar la legislación del Congreso, en virtud de la cual quedaría exenta de la ley de libertad de información toda información que las empresas de telecomunicaciones comunicaran al Gobierno acerca de la vulnerabilidad de los ordenadores o las redes. El Sr. Ashcroft también había exhortado a los directores de las empresas de telecomunicaciones a que agilizaran la creación de capacidades de vigilancia en sus nuevos sistemas digitales de comunicación. Los defensores del consumidor y otras entidades estaban solicitando una mayor supervisión de los nuevos poderes concedidos a los encargados de imponer el cumplimiento de la ley federal.

La Sra. Easterling concluyó abordando cuestiones relacionadas con la división digital en su industria, de su país, y entre países ricos y pobres. El Grupo de los Trabajadores consideró que estas cuestiones eran de vital importancia para la economía, las comunicaciones, la democracia y la educación en todos los países del mundo.

El Sr. Magashula hizo referencia a los efectos de la tecnología en la reglamentación a nivel de empresa en Telkom en Sudáfrica. Observó que la sustitución tecnológica y la diferenciación competitiva eran dos fuerzas o motores que habían influido en el proceso de cambio operado en su empresa. Desde el punto de vista histórico, Telkom había confiado en servicios vinculados con una tecnología determinada. Sin embargo, en un entorno competitivo y de servicios, las innovaciones en los servicios tenían que ser excelentes a nivel de calidad y de orientación al usuario, y las exigencias del consumidor debían satisfacerse de un modo más eficaz. Así pues, Telkom se había visto obligada a replantearse su actividad comercial. Por ejemplo, en 1995, la empresa era proveedora de conectividad, acceso fijo y acceso móvil al por mayor. Desde 1999, se había convertido en un proveedor de servicios, contenido y comercio al por menor. También se habían producido cambios tecnológicos con consecuencias en la gestión de los recursos humanos. El aumento de la disponibilidad de servicios de banda ancha y convergentes, unido a las perspectivas comerciales orientadas a facilitar soluciones, se tradujo en la creciente necesidad de capacidades entre sus trabajadores. La importancia del capital humano había aumentado en relación con las capacidades de la red, y la demanda de una fuerza de trabajo muy especializada había exigido a Telkom un gasto anual de 230 millones de dólares de los Estados Unidos en formación y readaptación profesional. Se esperaba que el presupuesto destinado a la formación aumentaría en 600 millones de dólares para poder hacer frente al ritmo de los cambios tecnológicos en la industria. Por consiguiente, también se exigía un cambio en la dinámica organizativa para apoyar nuevas capacidades e introducir innovaciones en la prestación de servicios. Esto había tenido consecuencias en la forma de elaborar políticas y procedimientos; era preciso que la empresa fuera más flexible, creara confianza entre sus trabajadores e intercambiara información de un modo más amplio.

El Sr. Magashula invitó a los líderes tripartitos a ser más previsores en la identificación de las capacidades actuales con respecto a la futura tecnología, y a invertir inmediatamente en la creación de capacidad, para aprovechar plenamente las oportunidades que brindaban los cambios tecnológicos. Con las nuevas adquisiciones tecnológicas, era igualmente imperativo que las empresas se comprometieran a impartir formación adicional o contractual a sus trabajadores, ya que la transmisión de

conocimientos era el elemento clave para mantener la competitividad en el mercado de trabajo. Además, era necesario centrarse en facilitar soluciones, para utilizar las capacidades que ofrecían los cambios tecnológicos al brindar un enfoque innovador.

El Sr. Magashula insistió en la gran transformación que había experimentado el sector de las telecomunicaciones en Sudáfrica tras las elecciones democráticas de 1994 y la ley de las telecomunicaciones de 1996. En aquella época se había concedido a Telkom un monopolio limitado de línea fija, válido hasta 2002, con la obligación de extender la densidad de las telecomunicaciones a zonas rurales. Desde 1996, se habían instalado más de 2 millones de líneas en aquellas zonas y, en 1996, el Gobierno introdujo un duopolio de telefonía móvil celular, que coexistía con empresas de línea fija de propiedad totalmente estatal. Se introdujo la ley relativa a la modificación de las telecomunicaciones y se estableció la autoridad reglamentaria para el sector de las telecomunicaciones. También se produjeron otros cambios, tales como la liberalización del mercado de las telecomunicaciones, así como transformaciones sociopolíticas que permitieron emprender iniciativas tales como la ley sobre la equidad en el empleo y la habilitación económica de grupos anteriormente marginados, que había conducido a la transformación del sector de las telecomunicaciones.

El Sr. Bibby señaló diez declaraciones a favor y en contra de las telecomunicaciones para estimular el debate. La primera era que el sector de las telecomunicaciones era el núcleo de las transformaciones radicales, que estaban logrando que las sociedades y economías se convirtieran progresivamente en economías basadas en la era de la información y en conocimientos, cuyo valor más bien residía en los conocimientos humanos que en las ventajas físicas. Sin embargo, al mismo tiempo, el proceso de cambio había tenido lugar más lentamente de lo previsto; no obstante todas las agitaciones de la pasada década, la lista de las diez mejores empresas de telecomunicaciones en todo el mundo seguía siendo similar a la de 1990. Es decir, el cambio había sido gradual. La segunda propuesta se refería al proceso de convergencia de la tecnología de la información y del sector de las comunicaciones en unas nuevas tecnologías híbridas de la información y las comunicaciones, y señalaba que los enlaces de las telecomunicaciones se utilizaban cada vez más para el tráfico de datos que para la telefonía vocal. Pero la convergencia no sólo había abarcado las tecnologías de la información y las comunicaciones, sino también el sector de los medios de difusión, de esparcimiento y de las comunicaciones, así como los organismos de radiodifusión, los editores y otros encargados de producir el contenido informativo. Este camino más amplio de la convergencia se reflejaba en numerosos ejemplos de fusiones o adquisiciones, y AOL-Time Warner era quizá el ejemplo más drástico, al aunar los intereses en línea, de edición y de radiodifusión. Sin embargo, AOL-Time Warner ilustraba que podía insistirse excesivamente en la convergencia y a los beneficios que ésta conllevaba. Aún había un sector de las telecomunicaciones distintivo. Seguía habiendo empresas sólidamente establecidas, tales como NTT, Deutsche Telekom y AT&T. En efecto, tales empresas estaban empezando a deshacerse de partes de sus carteras que parecían ser superfluas con respecto a su actividad comercial principal. La tercera declaración se refería a los avances tecnológicos y al uso de los mismos por las empresas de telecomunicaciones. Las empresas que no aprovechaban plenamente las oportunidades que les brindaba el cambio tecnológico no sobrevivirían; en cambio, opinaba que aquellas que se consideraban centradas principalmente en la actividad tecnológica cometían un gran error, ya que las empresas de telecomunicaciones debían ser ante todo empresas orientadas a la prestación de servicios, esforzándose por satisfacer al máximo las necesidades de sus clientes; la tecnología tan sólo era un rasgo incidental con respecto a su misión central. La siguiente afirmación hacía referencia a la innovación tecnológica, que había creado nuevos mercados para necesidades inesperadas y, a lo largo de este proceso, había cambiado el estilo de vida de las personas y había interactuado con el trabajo y la vida social de las mismas. Pero el determinismo tecnológico suponía un problema, ya que era imposible predecir si el gran avance tecnológico sería satisfactorio y rentable.

La quinta declaración sostenía que las telecomunicaciones atravesaban fácilmente las fronteras nacionales, lo que podría provocar que el trabajo hasta ahora concentrado en los antiguos centros geográficos se orientara cada vez más hacia regiones de bajo coste del mundo, como el caso de la industria de programas informáticos en India, de gran éxito, o el traslado de los centros de atención telefónica al cliente a países que supusieran un menor coste. Sin embargo, la reducción del empleo en grandes empresas tales como NTT, Deutsche Telekom y British Telecom sólo era parte de la historia. En el informe de la Reunión se habían mencionado las posibilidades de hallar un nuevo empleo en los países desarrollados, pero a menudo éstos diferían considerablemente de los antiguos trabajos que habían sustituido, donde se exigían capacidades diferentes.

Su sexta declaración hacía referencia a la necesidad de una formación permanente, debido al rápido cambio tecnológico y a las capacidades necesarias para poder mantenerse a la altura de las innovaciones. Esta cuestión era fundamental para los gobiernos, las personas y las empresas, y se respiraba una profunda inquietud general con respecto a la falta de capacidades en materia de tecnología de la información. Sin embargo, el problema radicaba en que la formación seguía siendo una actividad marginal para muchas empresas, al no incluirse en el núcleo de su actividad comercial principal, no obstante el acuerdo nacional e internacional sobre la acuciante necesidad de una formación permanente. La siguiente afirmación defendía la necesidad de que se facilitaran nuevos métodos de formación a través de la tecnología, particularmente de Internet y de Intranet de las empresas. En el informe se señalaban algunos ejemplos de empresas de telecomunicaciones que estaban utilizando la formación electrónica, a menudo en conjunción con sindicatos. No obstante, numerosos estudiantes no lograban acabar sus cursos de formación electrónica y algunas informaciones sobre la calidad de los cursos eran negativas. Las técnicas pedagógicas tradicionales asociadas con sesiones de formación dirigidas por un instructor a menudo se habían convertido en el nuevo método de formación. Era necesario establecer un nuevo método pedagógico.

La octava declaración del Sr. Bibby señalaba que, en el decenio de 1990, las empresas de telecomunicaciones iban en vanguardia al fomentar el teletrabajo a través de la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones, para trabajar de las oficinas centrales como precursor de la sociedad de la información. Sin embargo, en realidad el porcentaje de personas que había decidido trabajar a tiempo completo a domicilio seguía siendo bajo, aunque la organización del trabajo estaba adaptándose a las oportunidades tecnológicas y estaban surgiendo numerosos acuerdos de trabajo flexible. El teletrabajo más amplio que incluyera otros tipos de trabajo de localización independiente seguía siendo una tendencia importante, en la que las empresas de telecomunicaciones tenían experiencia considerable. La siguiente declaración hacía referencia a los centros de atención telefónica al cliente, como una nueva forma importante de organización del trabajo que había surgido directamente como consecuencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en particular el desarrollo de una tecnología de distribución de llamadas automatizada, ámbito en que las empresas de telecomunicaciones a menudo estaban en vanguardia. Al mismo tiempo, las funciones rutinarias que solía desempeñar el personal de los centros de atención telefónica al cliente, podrían desempeñarse de otras formas, inclusive a través de Internet, lo que podría suponer el cierre de numerosos centros y la pérdida de miles de trabajos. Para las empresas el desafío residía en hacer un nuevo enfoque de los centros de atención telefónica al cliente, recurrir al contacto directo con los clientes para incrementar las oportunidades de ampliar sus negocios y crear un mejor ambiente de trabajo para evitar la rotación del personal. Su última afirmación se refería a la cooperación entre los interlocutores sociales, ya que el sector de las telecomunicaciones había experimentado una gran transformación en los últimos años: la liberalización, la competencia y la privatización. Su éxito a menudo se había logrado a través de mecanismos de asociación social en muchos países, en el seno de las empresas de telecomunicaciones establecidas. Si las estructuras de asociación social

eran suficientemente sólidas para hacer frente a los cambios operados en el sector de las telecomunicaciones, debería extraerse una enseñanza más amplia para el proceso de transición de una era industrial a una era de la información.

Discusión

Como respuesta a las presentaciones, un miembro trabajador de Argentina preguntó por el modo en que los países en desarrollo podrían abordar el problema de la falta de capacidades. El Sr. Bibby respondió que éste era un problema importante que exigía una discusión más detenida con todas las partes afectadas. La Unión Europea había comunicado que preveía en su territorio la creación de 1,6 millones de puestos de trabajo en el ámbito de la tecnología de la información y que, al mismo tiempo, la fuga de cerebros de los países en desarrollo seguía siendo considerable.

Un miembro gubernamental de Kenya preguntó por las formas de mitigar los efectos del traslado de las empresas de los países de coste más alto a los países de coste más bajo. El Sr. Bibby respondió que la reubicación del tratamiento y la entrada de datos ya había comenzado hacía dos o tres decenios, y que las compañías habían trasladado otras actividades gradualmente, a menudo a regiones que tenía una lengua común con el país de coste más alto. Al trabajar en diferentes zonas horarias, las empresas podrían trabajar las 24 horas y aumentar su productividad sin necesidad de recortar plantilla. Sin embargo, el traslado se debía a otras razones diferentes del coste, y no podían trasladarse simplemente a otro país los productos y servicios que facilitaban información abundante, salvo que dicho traslado fuera favorecido por factores logísticos y de otra índole.

Un miembro empleador de España declaró que algunas empresas confiaban en sistemas automatizados de correo vocal y contestadores, y expresó su deseo compartir con los participantes su opinión al respecto. La Sra. Easterling comentó que las empresas que principalmente confiaban en el sistema de registro descuidaban el servicio al cliente que, además, se había visto seriamente menoscabado por la tecnología.

Un miembro trabajador de India reconoció el trabajo recientemente realizado por el Sr. Bibby, al entrevistar a algunos ingenieros de programas informáticos en empresas privadas en su país, donde había descubierto que éstos temían sindicarse. El Sr. Bibby expresó su acuerdo con la declaración y añadió que era preciso que la OIT siguiera abordando cuestiones de esta naturaleza.

Un miembro gubernamental de Kenya hizo referencia a la presentación sobre Sudáfrica y preguntó acerca de las medidas adoptadas por Telkom South Africa con respecto a la reducción de plantilla. El Sr. Magashula contestó que se habían invertido importantes sumas en formación, especialmente en personas que carecían de conocimientos funcionales, al objeto de que ocuparan vacantes internas o de que pudieran trabajar en otros sectores de la economía. Posteriormente, se habían introducido formas alternativas de evitar despidos, tales como la jubilación anticipada, la separación voluntaria y otros esquemas. La reducción obligatoria sólo había afectado a unos 1.000 trabajadores.

Un miembro trabajador del Reino Unido comentó que el sector de las telecomunicaciones estaba experimentando un proceso de liberalización, y que en ciertos casos las medidas adoptadas por las autoridades reglamentarias habían tenido efectos directos en las condiciones de los trabajadores, así como en los precios de los servicios, fomentando la competencia en el mercado. El Sr. Magashula habló sobre su experiencia con las autoridades reglamentarias de su país. Señaló la necesidad de que éstas fueran competentes para poder ejercer con éxito los poderes que se les había concedido. Respondiendo a la pregunta, la Sra. Easterling puso de relieve los problemas que la liberalización había ocasionado a las industrias de las telecomunicaciones en los Estados

Unidos. Las fusiones y adquisiciones habían conducido a una feroz competencia, que había permitido la aparición de nuevas empresas, pero al mismo tiempo se había reducido el número de quiebras, lo que había tenido consecuencias en el suministro de productos y la satisfacción del cliente. Las autoridades reglamentarias también habían contribuido a la desaparición del monopolio en el sector y se había creado el mismo ciclo descrito anteriormente. El Sr. Bibby observó la necesidad de que existieran autoridades reglamentarias; un miembro trabajador de Alemania expresó su acuerdo al respecto, especificando que el sector de las telecomunicaciones necesitaba entidades reglamentarias que facilitara orientación a las industrias en el proceso de cambio y equilibrara las fuerzas del mercado.

Un observador de Union Network International del Reino Unido comentó que el sector necesitaba autoridades reglamentarias independientes y competentes; era preciso que los gobiernos confiaran a las mismas un cometido claro para que pudieran ejercer su poder dentro de los límites de su mandato. El Sr. Bibby declaró que las autoridades reglamentarias competentes tenían ante sí una difícil tarea; por una parte, debían mantener una estrecha relación con las empresas y, por otra, debían defender la reglamentación.

La reunión concluyó con más discusiones entre los participantes acerca del papel de las autoridades reglamentarias, los efectos de las fusiones y adquisiciones en el sector de las telecomunicaciones, los trabajos y el éxito de las empresas, y el progreso (o el retroceso) hacia la convergencia en los sectores de la información y las comunicaciones.

El futuro de la desreglamentación y privatización en los servicios de correos

Presidenta: Sra. Gabriele Ullrich, Jefa de Equipo, Servicios Públicos y Privados, Departamento de Actividades Sectoriales de la OIT, Ginebra

Participantes: Sra. Robyn Leeming, Directora de Universidad, Universidad de Massey, Palmerston North, Nueva Zelanda

Sr. John Baldwin, Funcionario de Política, Communications Workers' Union, Londres

Sr. Vantuyt Barbosa Jr., Director del Programa de Asuntos Reglamentarios, Universal Postal Union, Berna

El moderador empezó señalando la complejidad de las cuestiones relativas a la liberalización y la privatización y que, en los últimos años, la OIT había abordado las mismas en otros sectores de servicios y en reuniones sectoriales. Esta complejidad se reflejaba en diferentes modelos de liberalización y privatización observados en distintos sectores, países y regiones. Eran particularmente complejas las cuestiones relativas a que la privatización de los servicios en beneficio del interés público pudiera garantizar un acceso universal y equitativo a dichos servicios y crear una competencia o un monopolio privado en lugar de un monopolio estatal. También era pertinente determinar quién debería encargarse de establecer una normativa para las autoridades reglamentarias.

La Sra. Leeming observó que, en una era en que los mercados estaban impulsados por los consumidores, era inevitable que los monopolios estatales, particularmente en los servicios de correos donde el volumen de correspondencia estaba reduciéndose rápidamente, fueran cada vez menos aceptados por los consumidores con diversos intereses, necesidades y capacidades. Para que los servicios de correos puedan evitar convertirse en una carga financiera para los contribuyentes, era necesario que aumentaran

su eficacia y rentabilidad, y que se ampliara la gama de servicios prestados. Si el ámbito de sus servicios era limitado, no podría competir con empresas cuyas operaciones estaban globalmente integradas. Si la fuerza de trabajo de correos se mostraba reacia a cambiar su entorno de trabajo, los gobiernos no tendrían más remedio que reducir sus subvenciones. Para el servicio de correos era fundamental lograr una reputación de seguridad y de rapidez en la expedición, ya que los proveedores privados amenazaban cada vez más estas características. Opinaba que los servicios de correos habían reaccionado ante este cambio con demasiada lentitud, debido a la limitada inversión estatal en la nueva tecnología, así como a la resistencia al cambio mostrada por los sindicatos.

La reforma de los servicios de correos llevada a cabo en 1985 en Nueva Zelanda supuso un coste aproximado de 44 millones de dólares de Nueva Zelanda y se creó una empresa estatal, lo que se tradujo en una reducción de 14.000 a 8.000 empleos a tiempo completo. Con la cooperación sindical, los modelos de trabajo habían cambiado drásticamente, y había aumentado el empleo a tiempo parcial u ocasional para hacer frente a la gran demanda, por lo que el servicio supuso para el contribuyente una iniciativa rentable, en 1986, asegurando por ello su supervivencia. No obstante el declive del empleo a tiempo completo, declaró que con la nueva tecnología y la logística más eficiente en todo el país, se habían abierto muchas agencias y franquicias a consecuencia, lo que afectaba considerablemente al número de personas empleada indirectamente en los servicios de correos. La liberalización consiguiente del sector apenas había tenido efectos en el volumen de correspondencia de New Zealand Post. Los operadores de correos tenían dificultades en competir con la efectiva infraestructura nacional establecida por la empresa estatal, cuyo servicio de expedición era conocido por su eficacia y rapidez, al igual que por su menor coste.

La capacidad de adaptación al cambio era una exigencia de creciente importancia para los trabajadores de los servicios de correos. Era fundamental que todos los sistemas económicos fueran eficientes y la acción laboral directa podía posponer lo inevitable, pero sólo arriesgando la supervivencia de la empresa. Se había insistido con excesiva frecuencia en los derechos de los empleados y en el mantenimiento de sus privilegios históricos, en lugar de en su obligación de cara al cliente y en la necesidad de aprovechar las oportunidades de formación para el futuro. Tradicionalmente, los servicios de correos estatales habían confiado en un gran número de trabajadores con escasas capacidades para la prestación de servicios, pero la era del conocimiento exigía la prestación de servicios más complejos por trabajadores calificados y con conocimientos tecnológicos. Si el personal de los servicios de correos fracasaba en este intento, el sector privado intervendría para colmar esta laguna. A menudo era excesiva la laguna entre las capacidades disponibles y las exigidas para garantizar la supervivencia de los servicios de correos estatales hasta tal punto que ni siquiera un presupuesto generoso lograría cerrar la brecha. Así pues, los sindicatos, gobiernos y empleadores tenían la responsabilidad conjunta de asegurar la máxima reducción del coste humano. Pensaba que la educación y la contratación de trabajadores más calificados ofrecían la mejor protección contra el perjuicio ocasionado por el despido, y señaló que el sector privado tenía una base de recursos humanos más sólida y llevaba a cabo más inversiones en tecnología, por lo que superaría a los servicios de correos nacionales, salvo que los empleados de correos aceptaran esta realidad. La Sra. Leeming reiteró que los gobiernos no podrían proteger los servicios de correos con subvenciones cada vez mayores, e insistió en que la liberalización era inevitable, pero no la privatización. Si el servicio promovía la accesibilidad universal en un entorno seguro, si todas las partes interesadas estaban dispuestas a invertir en la mejora de las calificaciones y la tecnología necesarias para satisfacer las expectativas del mercado, y si la calidad del servicio satisfacía o superaba la ofrecida por el sector privado, entonces los servicios de correos lograrían sobrevivir, aunque cambiarían constantemente.

El Sr. Baldwin sostuvo que la oficina de correos había sido establecida en un principio por ciudadanos de a pie para comunicarse o enviar un texto escrito de forma segura a otro lugar. No era importante que los servicios de correos fueran financiados públicamente o por accionistas privados, sino que la clave del debate residía en la seguridad y la accesibilidad universal a tarifas razonables y, en la medida de lo posible, uniformes. Respaldó la opinión acerca de que el volumen de correspondencia gestionada por la oficina de correos inevitablemente se reduciría debido a las nuevas formas de comunicación, pero estaba convencido de que la reducción no sería excesiva pues, de lo contrario, ¿por qué ejercerían presión las empresas multinacionales a favor de la liberalización? Pensaba que los empleados de los servicios de correos y los sindicatos en el Reino Unido y la Unión Europea habían aceptado la realidad actual en torno a los servicios de correos, y que los trabajadores tenían un gran sentido del servicio público en cuanto a la expedición segura de la correspondencia a sus destinatarios, y que ellos mismos eran consumidores de estos servicios.

Consideraba que, si hubiera una transición de un monopolio estatal a una corporación estatal, sería preciso algún tipo de subvención para mantener los precios bajos y garantizar el servicio universal, ya que la expedición de cartas era monopolística por naturaleza. Los competidores que deseaban beneficiarse al máximo del mercado estaban ejerciendo una gran presión, pero observó que estas empresas no empleaban a las personas de igual modo que British Post Office, y, tras la liberalización completa del servicio de correos, las tarifas actuales indudablemente desaparecerían, ya que las empresas privadas tratarían de obtener beneficios, lo que probablemente se traduciría en un nuevo monopolio de los servicios de correos. Por otra parte, un proveedor nacional era el proveedor del servicio universal. La gestión del correo masivo para las principales empresas era una actividad que cualquiera podría realizar de forma rentable. El Sr. Baldwin consideró que el peligro del debate sobre cómo mantener unos servicios de correos brillantes y competitivos a precios reducidos estaba alejándose de unos servicios de correos disponibles actualmente y orientándose hacia la prestación de un servicio fundamentalmente basado en principios comerciales; pero, en realidad, en un futuro las personas podrían enfrentarse a una situación catastrófica en la que no se confiara en ningún servicio de correos en el país.

El Sr. Barbosa hizo una presentación general de Universal Postal Union (UPU), compuesta por 189 países y en la que estaban representados más de 6 millones de trabajadores. Entre otros aspectos, promovía las comunicaciones sociales, culturales y comerciales, fomentaba el desarrollo de unos servicios de correos universales de calidad, facilitaba la libre circulación de artículos de correos a través de todo el mundo y promovía la cooperación técnica entre sus miembros. Estos factores debían examinarse con relación a las necesidades en continuo cambio del cliente, la globalización y la liberalización, el cambio tecnológico, la creciente competencia en los mercados de correos y las reformas de correos que estaban llevándose a cabo en el mundo. En su último congreso, en 1999, en Beijing, la UPU reafirmó el principio original del servicio de correos universal: poder comunicarse con cualquier persona en cualquier lugar del mundo era una cuestión de derechos humanos.

La UPU consideraba que la liberalización no se trataba de un objetivo, sino de un medio hacia la consecución de los servicios universales, que ofrecerían a sus clientes en un mundo globalizado una mayor variedad de servicios a un coste más bajo, de mejor calidad y más beneficiosos. Los países miembros de la UPU podrían clasificarse en cuatro grupos: el primero abarcaría las operaciones ya liberalizadas; el segundo, la liberalización gradual y controlada en proceso; el tercero, la liberalización que había tenido lugar de hecho; y el cuarto, la liberalización que se había rechazado. Era importante evaluar el carácter práctico de la liberalización para el gobierno, los trabajadores y los clientes, ya que la situación era diferente en cada país. Además, la liberalización a menudo supone una nueva reglamentación. La globalización había brindado nuevas oportunidades comerciales a

empresas multinacionales que habían establecido nuevas alianzas estratégicas y redes internacionales, pero los efectos sociales de tales redes de correos no estaban muy claros con respecto al principio del acceso universal a unos servicios seguros y asequibles.

El Sr. Barbosa defendió que la oficina de correos era el empleador único más importante en muchos países, por lo que su reestructuración, reforma o cierre afectaría a muchas comunidades en términos de pérdida de empleos y servicios. Sin embargo, el servicio universal estaba extendiéndose en algunos países como Brasil, por ejemplo, donde se había establecido una nueva ley en virtud de la cual se triplicaría la zona que abarcaba los servicios de correos en un plazo de diez años. Si bien esto no provocaría un aumento masivo del empleo, afectaría positivamente al empleo. Por otra parte, en un país como Suiza, el sistema de transporte funcionaba tan bien que el cierre de algunas oficinas de correos no cambiaría drásticamente el servicio universal, aunque había habido protestas recientes en Ginebra y en algunos otros puntos contra el cierre inminente de algunas oficinas de correos. Los servicios de correos a menudo habían sido estáticos y pasivos, y habían supuesto un trabajo manual considerable, no obstante el cambio tecnológico. Así, el aumento del valor y la capacidad de los empleados y la utilización de sus conocimientos sería esencial en el desarrollo y la reforma del servicio. El futuro de la UPU sería fomentar las asociaciones públicas y privadas, manteniendo al mismo tiempo su papel intergubernamental y su compromiso como autoridad reglamentaria.

Discusión

Una miembro trabajadora de China afirmó que en su país, de gran extensión geográfica, los servicios de correos necesitaban subvenciones considerables para que pudieran mantener su compromiso con respecto al servicio universal; dado que las empresas multinacionales no facilitaban tal servicio, no existía una competencia justa en primer lugar. Los trabajadores de los servicios de correos no estaban debidamente remunerados, por lo que podría empeorar la calidad del servicio universal, aunque los sindicatos no lo permitirían. Estaba convencida de que los gobiernos debían proporcionar suficientes fondos para garantizar los servicios de correos en todas las regiones del país.

Un miembro trabajador de Argentina compartió la experiencia de los servicios de correos de su país, totalmente liberalizados. En su opinión, se había prestado el servicio de una forma irresponsable, no obstante el monopolio estatal garantizado por la Constitución. Actualmente, la anarquía prevalecía en los servicios de correos en su país, y existían aproximadamente 850 operadores clandestinos debido a la falta de una reglamentación, si bien muchos de ellos no eran viables. Se habían perdido unos 15.000 empleos y se habían reducido igualmente los salarios en las empresas privadas. Los servicios de correos eran fundamentales para la población, pero no podrían funcionar debidamente sin el establecimiento de unas normas de mercado universalmente aceptables. Había aceptado la liberalización del mercado y la globalización como hechos reales, pero consideraba que debían estudiarse y evaluarse atentamente sus ventajas y desventajas, ya que en su país la experiencia había sido absolutamente negativa. Preguntó si la UPU había previsto ciertos criterios para la elaboración de normas universales con respecto a la liberalización de los servicios, ya que consideraba que, en su defecto, el servicio público simplemente desaparecería, y los trabajadores y la población en general pagarían un alto precio por ello. También preguntó quien se encargaría de establecer una normativa para las autoridades reglamentarias, ya que la reglamentación y dichas autoridades deberían proteger a los clientes, utilizando normas transparentes en materia de competencia, sin las cuales se impondría la anarquía.

Como respuesta al orador anterior, el Sr. Barbosa insistió en su opinión expresada previamente acerca de la liberalización como medio, y no como objetivo, para prestar la gran diversidad de servicios exigidos por los clientes. Un modelo de Europa — donde los

mercados de correos estaban sólidamente establecidos no podría trasladarse a otras partes del mundo tal cual, por lo que se precisaban soluciones diferentes de países diferentes. Por lo tanto, correspondía a cada país, y no a la UPU, determinar el mejor modo y proceso de cambio, y a tales fines la UPU había estado promoviendo el intercambio de experiencias. El Sr. Baldwin también comentó que los servicios de correos eran únicos en cada país y que ningún país debería asumir automáticamente que la liberalización llevada a cabo en un país podría ser conveniente para cualquier otro.

Otro miembro trabajador puso en tela de juicio el modo en que deberían financiarse los servicios universales de correos y si los servicios de correos realmente deberían liberalizarse desde el punto de vista del acceso universal. La Sra. Leeming respondió que no estaba insistiendo en la liberalización, ya que las circunstancias de cada país eran muy distintas, pero consideraba que las empresas privadas habían superado los servicios prestados hasta ahora en términos de seguridad y de rapidez de envío. Estimaba que ningún país tendría recursos ilimitados, y que los contribuyentes deberían decidir el volumen de recursos que deberían asignarse a éstos y a otros servicios. El Sr. Barbosa observó que no existía una solución mágica con respecto a la financiación de los servicios universales. En la Unión Europea los países miembros entendían que deberían autofinanciarse, pero esto no estaba previsto en los países en desarrollo; por tanto, cada país debería tomar una decisión al respecto, de conformidad con sus circunstancias y capacidades. En este sentido, la concesión de licencias podría ser una opción.

Un miembro trabajador de Japón expresó su acuerdo con oradores anteriores respecto de diversas cuestiones y señaló que la base financiera de las actividades de servicios de correos deberían ser sólidas, aunque en Japón este servicio funcionaba con un gran déficit. Debería confiarse en la rapidez y la seguridad de los envíos llevados a cabo por los servicios de correos, para mantener la fidelidad del cliente. Actualmente, este servicio en Japón había asegurado que el correo se enviaría en un día a cualquier lugar del país, para lograr este objetivo, y la mentalidad de servicio civil de los trabajadores había cambiado a una mentalidad comercial. Si se exigía la privatización del servicio de correos, deberíamos preguntarnos cuales eran los motivos. Si una empresa privada podía prestar el servicio a menor coste y eficientemente, la privatización sería positiva. Sin embargo, las empresas privadas no estaban interesadas en los servicios de correos universales, y era importante pensar en el modo de garantizar que tal servicio fuera eficaz en función del coste.

Un observador de Union Network International hizo referencia a la reforma llevada a cabo en Nueva Zelandia, que, en su opinión, había destruido tanto los sindicatos como el servicio universal, y desafió la opinión de la Sra. Leeming acerca del éxito de la reforma. Algunos países habían reformado su servicio de correos sobre la base de la rentabilidad de los servicios, mientras que otros estaban más bien preocupados por los servicios universales y por su asequibilidad que por la rentabilidad de los mismos. Pensaba que los gobiernos tenían la obligación social de contrarrestar las redes multinacionales que pudieran destruir la prestación de servicios de correos universales y asequibles. Por último, puso de relieve que la reforma había ocasionado grandes pérdidas de empleo, y puso en tela de juicio la satisfacción en el trabajo de los que seguían empleados.

La Sra. Leeming respondió que los servicios de correos seguían disponibles seis días a la semana en Nueva Zelandia, y que funcionaban más oficinas que en 1986. También aseguró a los participantes que el nivel de satisfacción en el trabajo de los trabajadores seguía siendo alto y que el nuevo sindicato de correos había tenido gran éxito, con una densidad sindical del 70 por ciento. Insistió en que no correspondía al Gobierno, sino a los contribuyentes, decidir el modo de funcionamiento de sus servicios de correos, y confirmó el éxito general de la reforma de los servicios de correos en Nueva Zelandia.

Presentación del portal de acceso centralizado del sitio Web del Departamento de Actividades Sectoriales; Mesa redonda acerca de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

Presidente: Sr. Bill Ratteree, Especialista en el Sector de la Educación, Departamento de Actividades Sectoriales de la OIT, Ginebra

Presentadores: Sra. Anamaria Vere, Especialista en Diseño de Sitios Web, Departamento de Actividades Sectoriales de la OIT, Ginebra

Sr. Roberto Zachmann, Núcleo coordinador de las tecnologías de la información y las comunicaciones, Departamento de Creación de Empleos y Desarrollo de la Empresa de la OIT, Ginebra

La Sra. Vere ofreció una perspectiva general de la nueva concepción del portal de acceso centralizado del sitio Web para el Departamento de Actividades Sectoriales, que se presentaría oficialmente al Consejo de Administración de la OIT en su reunión de junio de 2002. A diferencia de su sitio Web anterior, este portal de acceso centralizado facilitaba la navegación, ofreciendo mejores posibilidades para las hiperconexiones con otras fuentes de información de la OIT y externas de carácter sectorial, al igual que un diseño más orientado al usuario. Utilizando el sector de los servicios de correos y de telecomunicaciones como ejemplo, demostró el modo en que las mejoras facilitaban una mejor perspectiva general de toda la variedad de actividades sectoriales en la OIT para cada uno de los 22 sectores, y permitían el acceso a gran parte de la información y los datos que anteriormente resultaban difíciles de hallar. Se mostraban los enlaces con material de salud y seguridad sobre el ántrax, con estudios de caso sobre políticas de igualdad de oportunidades en las empresas de telecomunicaciones, con datos de empresas multinacionales sobre el sector, etc. Se invitaba a los participantes a formular observaciones y presentar propuestas como usuarios ulteriores del sitio.

El Sr. Zachmann explicó el contexto en que se había desarrollado la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (10 al 12 de diciembre de 2003). Anteriormente, desde 1997, se habían realizado actividades en este ámbito en el marco de la OCDE, y en el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, lo que había conducido al establecimiento del Grupo de Trabajo sobre la Tecnología de la Información y las Comunicaciones en marzo de 2001. Se celebrarían tres comités preparatorios en 2002 y 2003. La primera fase de la Cumbre Mundial tendría lugar en Ginebra, auspiciada por el Gobierno de Suiza, mientras que la segunda se celebrará en Túnez en 2005, acogida por el Gobierno de Túnez. Uno de los temas que se abordarán en estas conferencias será el papel que desempeña la sociedad civil en la Cumbre. Actualmente se ha previsto que esta conferencia sea de carácter intergubernamental, con la asociación del sector privado, la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales. El principal objetivo de la Cumbre era facilitar el crecimiento efectivo de la sociedad de la información y ayudar a cerrar la brecha digital. Utilizando ejemplos prácticos, mostró el modo en que el acceso a la información era desigual, y cómo la mejora de dicho acceso en los países en desarrollo podría aumentar su competitividad. Para la OIT, esta Cumbre sería más efectiva si pudiera adoptar conclusiones sobre el modo de reforzar el desarrollo de los recursos humanos a través del mejor acceso a una educación de calidad para todos, el refuerzo de la formación continua y la educación permanente y la reeducación profesional. El diálogo social constructivo sobre la formación y el cambio tecnológico debería contribuir a garantizar un reparto equitativo de los beneficios de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Los gobiernos tenían un importante papel que desempeñar en la mejora del acceso, la calidad y la pertinencia de sus propios sistemas de información.

Discusión

Un miembro trabajador observó que las tecnologías de la información, en lugar de acercar a las personas y fomentar la integración, por lo general habían tenido los efectos contrarios a nivel mundial, aumentando la brecha entre los países ricos y pobres, y reforzando la exclusión social. El Sr. Zachmann observó que, gracias a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en un mundo globalizado, las empresas más pequeñas podían beneficiarse de la tecnología.

Otro miembro trabajador insistió en la importancia de conseguir que todas las partes afectadas participaran en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que actualmente estaba siendo dominada por los gobiernos y los organismos de las Naciones Unidas. Como respuesta a la pregunta sobre la posibilidad de que se tuvieran en cuenta las inquietudes de la OIT, el Sr. Zachmann consideró que, hasta la fecha, estaba claro que las cuestiones sociales y laborales seguían siendo secundarias para los organizadores de la Cumbre.

Discursos de clausura

El Secretario General hizo hincapié en el sustancial progreso alcanzado en lo que respecta a la representación femenina en la Reunión en la que un 30 por ciento de los asistentes fueron mujeres si se la comparaba con la reunión anterior, realizada cuatro años antes, a la que había asistido sólo un 20 por ciento de mujeres. La Reunión había proporcionado una importante ocasión de analizar cuestiones como el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en el marco tripartito de diálogo social de la OIT; los grupos especiales de debate facilitaron a su vez un intercambio de informaciones y experiencias acerca de los hechos más recientes en los sectores de correos y de telecomunicaciones. Las conclusiones — alcanzadas por consenso — y las dos resoluciones adoptadas fueron su principal resultado. Junto con el informe de la Reunión se presentarían a la consideración del Consejo de Administración en el mes de noviembre, momento en que éste decidiría enviar dichos documentos a los Estados Miembros y a las organizaciones gubernamentales e intergubernamentales pertinentes. Era importante que los mandantes de la OIT y la propia Organización pusieran en práctica las citadas conclusiones y resoluciones. Esperaba que la labor realizada con los participantes continuara sin decaer en los planos nacional e internacional porque ello contribuiría a alcanzar los objetivos que se había planteado la Reunión. Dio a conocer los sinceros agradecimientos de la Secretaría al Presidente de la Reunión, Sr. Pierides, que con tanto acierto y cordialidad había presidido las deliberaciones. También dio las gracias a los Vicepresidentes de la Reunión, a los Presidentes y portavoces y a las Secretarías de los Grupos, a sus colegas en la Secretaría, a los funcionarios de las Oficinas de Actividades para los Empleadores y para los Trabajadores y a cuantos trabajaron entre bambalinas por un trabajo bien hecho. Destacaba como se debía la labor de los intérpretes que facilitaron las comunicaciones en el curso de la semana. Por último deseó a todos un feliz viaje de regreso a casa.

El Sr. Samant (representante del Gobierno de la India y Vicepresidente del Grupo Gubernamental) manifestó que le complacía sobremanera que quedara registrado en actas que los gobiernos estaban satisfechos de haber podido participar en los importantes debates que tuvieron lugar así como en la elaboración de unas conclusiones inequívocas. Los debates harían sentir su efecto y seguirían estimulando un diálogo social efectivo en correos y telecomunicaciones que eran sectores vitales para las economías de los países. También deseó que quedara registrado en actas cuánto se apreciaba la iniciativa de la OIT de celebrar la Reunión bajo sus auspicios como también su ininterrumpido interés en estos sectores.

El Sr. Maranan (Vicepresidente empleador de la Reunión) dio las gracias a la OIT por los esfuerzos desplegados para que las reuniones en que se hablaban muchos idiomas se realizasen y concluyesen con buenos resultados. Los delegados regresarían a sus países respectivos mejor informados y habiendo aumentado sus conocimientos tanto en el plano profesional como en el plano personal. Las resoluciones y los acuerdos alcanzados se evaluarían e integrarían de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones nacionales respectivas. Hizo un llamamiento a cada asistente para que aceptase el desafío de la formación permanente y de la adaptación a los cambios rápidos estableciendo líneas de comunicación entre el presente y el futuro. Mientras la comunicación se mantuviera abierta y fuera efectiva el crecimiento general sería una realidad y no sólo un sueño inalcanzable. Presentó enseguida sus cordiales saludos a todos los trabajadores, los gobiernos y los empleadores presentes en la Reunión, a cuantos éstos representaban en todo el mundo y también a la OIT.

El Sr. Baulk, portavoz del Grupo de los Trabajadores, dio las gracias a la OIT por haber hecho posible la enriquecedora experiencia que había constituido la Reunión.

Aunque los resultados podrían haber sido incluso mejores, lo alcanzado por ésta justificaba el optimismo con que su Grupo había participado en ella. Los trabajadores deseaban ardientemente colaborar con sus copartícipes sociales en la aplicación de las resoluciones y las conclusiones adoptadas. Sumándose a los oradores anteriores dio las gracias a los intérpretes por su eficiente labor y a la Secretaría que a veces había trabajado hasta muy tarde para asegurar el éxito de la Reunión. Por último dio las gracias al Presidente que se había destacado en el ejercicio de sus funciones.

El Presidente, refiriéndose a las amplias, interesantes y constructivas deliberaciones habidas en los cinco días que duró la Reunión, felicitó a los delegados que centraron sus intervenciones en los puntos sugeridos para discusión lo cual había permitido respetar el programa y calendario propuestos. Se había enfocado el futuro, el presente y también el pasado y con ello se había acumulado mucha materia para reflexionar acerca del aporte posible de la OIT en los próximos años a las importantes cuestiones examinadas. Se había conseguido consenso de manera abierta y actuando en colaboración — como se hacía en el mundo de los negocios — respecto de un informe sustantivo y de un amplio conjunto de conclusiones que podrían proporcionar ideas que irían en beneficio de los gobiernos, de los empleadores, de los trabajadores y de sus respectivas organizaciones en los próximos años. Sobre la base de su larga experiencia con la Organización podía afirmar con confianza que la Reunión se había desarrollado con la misma eficacia que en el mundo de los negocios obteniéndose resultados sobre temas muy difíciles y diversos. Había sido para él una experiencia enriquecedora gracias a la contribución de cada cual. También había podido apreciar la franqueza y la paciencia de cuantos trabajaron sin descanso para conseguir el consenso, proceso en que unos y otros fueron aprendiendo hasta obtener un conjunto de conclusiones que a su vez se complementaron con las dos resoluciones adoptadas. Agradeció con vehemencia a los participantes, a los portavoces de los Grupos, a los observadores, a los consejeros, en especial a quienes integraron los grupos de trabajo y los que participaron en los grupos especiales de debate, entre ellos, los Sres. Clark, Marinan y Tsuda como también a los moderadores de los tres grupos especiales de debate. Manifestó además cuánto había apreciado la labor del Secretario General, del Secretario General Adjunto y la de todos los miembros de la Secretaría que tras las bambalinas habían preparado y hecho posible que la Reunión concluyera con éxito. Los esfuerzos que todas estas personas desplegaron sin descanso así como la calificación de los intérpretes contribuyeron en gran medida a alcanzar unos resultados que ayudarían a los gobiernos y a los interlocutores sociales en todos los Estados Miembros de la OIT a hacer frente a los desafíos que planteaban el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en el entorno en evolución que caracterizaba al sector de los servicios de correos y telecomunicaciones. Tras desear a los presentes un viaje de regreso sin altibajos declaró cerrada la Reunión.

Cuestionario de evaluación

Antes de terminar la Reunión se distribuyó un cuestionario a quienes habían participado en ella a fin de que opinaran sobre sus diversos aspectos.

1. ¿Cómo valora la Reunión en lo referente a los puntos siguientes?

Puntuación	5 Notable	4 Buena	3 Satis- factoria	2 Deficiente	1 Insatis- factoria	Promedio
La elección del punto incluido en el orden del día (temas abordados)	13	13	–	–	–	4,50
Los puntos propuestos para la discusión	9	16	–	–	–	4,36
La calidad de la discusión	3	17	3	–	–	4,43
Su beneficio potencial para el sector	12	10	3	–	–	4,36
Las conclusiones	6	10	7	1	–	3,88
Las resoluciones	3	10	8	4	–	3,48
Grupo especial de debate sobre cuestiones reglamentarias y tecnológicas	–	15	6	1	–	3,64
Grupo especial de debate sobre el futuro de la desreglamentación y privatización	2	10	6	–	–	3,78
Presentación	3	11	5	–	–	3,89
Mesa redonda	3	10	5	1	–	3,84
Posibilidad de crear redes	5	9	7	–	–	3,90

2. ¿Cómo valora la calidad del informe en los siguientes aspectos?

	Notable	Buena	Satis- factoria	Deficiente	Insatis- factoria	Promedio
Calidad de análisis	11	13	2	–	–	4,52
Objetividad	11	12	1	–	–	4,42
Amplitud temática	10	12	3	–	–	4,28
Presentación y legibilidad	10	12	3	–	–	4,28
Volumen y pertinencia de la información	11	10	4	–	–	4,28

3. ¿Qué opina del tiempo dedicado al debate?

	Demasiado	Suficiente	Escaso
Discusión del informe	–	24	2
Debates de los grupos especiales	–	22	1
Grupos	–	24	–
Grupo de Trabajo sobre las resoluciones	5	18	–
Grupo de Trabajo sobre las conclusiones	4	16	3

4. ¿Cómo valora los aspectos prácticos y administrativos (secretaría, servicios de documentación, traducción, interpretación)?

	Notables	Buenos	Satisfactorios	Deficientes	Insatisfactorios	Promedio
	16	9	1	–	–	4,42

5. Número de respuestas

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Observadores	Total	% de respuestas
6	12	8	0	26	27

6. Participantes en la Reunión

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Consejeros técnicos	Observadores	Total
10	22	19	14	30	95

7. Delegados/consejeros técnicos

	Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Total
Delegados	10	22	19	51
Consejeros técnicos	8	2	4	14

8. Participación femenina

	Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Total	% de mujeres
Delegados	3	6	6	15	29
Consejeros técnicos	3	1	1	5	–

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Representative of the Governing Body
of the International Labour Office
Représentant du Conseil d'administration
du Bureau international du Travail
Representante del Consejo de Administración
de la Oficina Internacional del Trabajo

Mr. A. Pierides, Director-General, Cyprus Employers' and Industrialists' Federation, Nicosia

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

CANADA CANADÁ

Mr. Gordon Clark, Director, Legislation, Research and Policy, Federal Mediation and Conciliation Service,
Labour Program, Human Resources Development Canada, Ottawa

CHINA CHINE

Mr. Zhang Junfeng, Counsellor, Permanent Mission of China in Geneva

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms. Wang Mei, Deputy Director-General, Department of Personnel and Education, State Post Bureau, Beijing

Mr. Duan Dongwen, Second Secretary, Permanent Mission of China in Geneva

Mr. Xue Yongcheng, Section Chief, Department of Personnel and Education, State Post Bureau, Beijing

INDIA INDE

Mr. Shukadev Samant, Deputy Director-General (Personnel), Department of Posts, New Delhi

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr. Hisashi Saito, Technical Official, Telecommunications Policy Division, Telecommunications Business
Department, Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts and Telecommunications, Tokyo

KENYA

Ms. Deborah Limo Chemirmir, General Manager Human Resources, Postal Corporation of Kenya, Nairobi

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms. Alice O. Tabu, Deputy Labour Commissioner, Ministry of Labour and Human Resource Development,
Nairobi

Mr. Joseph Tanui, Industrial Relations Manager, Kenyan Government – Telkom Kenya Ltd., Nairobi

Mr. Ephraim Waweru Ngare, Labour Counsellor, Permanent Mission of Kenya in Geneva

REPUBLIC OF KOREA RÉPUBLIQUE DE CORÉE REPÚBLICA DE COREA

Mr. Sung Ki-Yi, Labour Attaché, Permanent Mission of the Republic of Korea in Geneva

MOROCCO MAROC MARRUECOS

M. Abdelekbir El Maliki, chef de cabinet, secrétariat d'Etat auprès du Premier ministre, chargé de la poste et des technologies des télécommunications et de l'information, Rabat

SLOVAKIA SLOVAQUIE ESLOVAQUIA

Mr. Milan Májek, First Secretary, Permanent Mission of the Slovak Republic in Geneva

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Sra. Soledad López Fernández, Inspectora de Trabajo y Seguridad Social, Inspección de Trabajo y Seguridad Social, Madrid

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Rodrigo García-Conde, Consejero Adjunto de Asuntos Sociales, Misión Permanente de España en Ginebra

SWITZERLAND SUISSE SUIZA

M^{me} Anja Siebold Bucher, Office fédéral de la communication, Division internationale, Bienne

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

M^{me} Rahel Egger, Office fédéral de la communication, Division internationale, Coordination Sommet mondial sur la société de l'information, Bienne

Members representing the Employers

Membres représentant les employeurs

Miembros representantes de los empleadores

Mr. Manfred H. Bobke, Former Senior Executive Vice-President, Deutsche Telekom AG, Bonn

Ms. Angela Djang-Kwashie, MOBITEL, Millicom Ghana Ltd., Head Office, Accra

Mr. Said Khalil Hamadeh, Board Member, Association of Lebanese Industrialists, Baaklene-Al-Chouf

Mr. Gary Howard, Vice-President and Corporate Director, Global Employee Advocacy and HR Legislative Affairs Motorola Inc., Schaumburg, IL.

Mr. Jamil Janjua, Chief Executive, TCS (Private) Ltd., Karachi

M. Alain Didier Kassi, vice-président, Commission sociale, Conseil national du patronat ivoirien, Abidjan

Mr. Erik Kjaergaard, Director, Confederation of Danish Industries, Copenhagen

Mr. Vladas Kusta, Director, JSC "Kauno Rysiu Statyba", Kaunas

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Sigitas Kusta, Chief Economist, JSC "Kauno Rysiu Statyba", Kaunas

Ms. Robyn Leeming, Consultant, Graduate School of Business, Massey University, Palmerston North

Mr. Robert Linton, Industrial Relations Manager, Telecommunications Services of Trinidad and Tobago, Port-of-Spain

M. Benjamin Locossou, directeur des ressources humaines et formation professionnelle, Office des postes et télécommunications, Cotonou

Mr. George Magashula, Group Executive Human Resources, Telkom South Africa Ltd., Pretoria

Mr. Ruel T. Maranan, Head – Strategic Staffing and Employee Services, Globe Telecom Inc., Mandaluyong City

Sr. Oscar Maraver, Director General de Recursos Humanos, Telefónica S.S. (CEOE), Madrid
Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica
Sra. Belén Izquierdo, Telefónica S.S. (CEOE), Madrid

Ms. Regine Stoeldt, Manager, Brussels Office, Deutsche Post World Net, Brussels

M. Bob Tumba-Matamba, administrateur directeur général, SAIT TELECOM, Kinshasa/Gombe

Mr. Joseph Mtonga, Director Human Resources, Zambia Telecommunications Co. Ltd., Ndola

Mr. Koji Nakae, Manager, Human Resources and General Affairs Department, Nippon Telegraph and Telephone Corporation (NTT), Tokyo

Sra. Olga Mariela Pérez Gutiérrez, Directora Ejecutiva, Cámara de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones, Federación de Cámaras Empresariales (Fedecámaras), Caracas

Ms. Henricah Ingadima Rweya, Senior Human Resources Officer, Telkom Kenya Ltd., Nairobi

Ms. Mary A. Traversy, Vice President, Human Resources, Canada Post Corporation, Ottawa, Ontario

Mr. Ishak Zainuddin Bin, General Manager, Human Resources Division, Telekom Malaysia Berhad, Kuala Lumpur

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

Sr. Juan Arcos Arriagada, Sindicato Nacional de Trabajadores de la Empresa de Correos de Chile (SINTECH), Santiago

Mr. John Baldwin, Head of European Affairs, Communications Workers Union (CWU), London

Mr. Brian Baulk, President, Communications Division, Communications, Electrical and Plumbing Union (CEPU), Carlton, South Victoria

Ms. Deborah Bourque, President, Canadian Union of Postal Workers, Syndicat des travailleurs/travailleuses des postes (CUPW/STTP), Ottawa, Ontario

Sr. Roberto Catalano, Secretario Internacional, Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones (FOEESITRA), Buenos Aires
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico
Sr. Ramón Baldassini, Secretario General, ECREFOECyT, Buenos Aires

M. Manuel Da Silva, Secretario-General, Sindicato Democrático dos Trabalhadores das Telecomunicações e Correios (SINDETELCO), Amora

Ms. Barbara Easterling, Secretary-Treasurer, Communications Workers of America AFL-CIO, Washington, DC

M. Michel Gobet, secrétaire central, Syndicat de la communication (Suisse), Ostermundigen

M. Gabou Gueye, Syndicat national des travailleurs des postes et télécommunications (SNTPT), Dakar

Ms. Jiang Guiyun, Vice-Chairperson, Chinese Defence Industry/Postal and Telecommunication Workers' Trade Union, Beijing

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Li Jianming, Division Chief, International Liaison Department, All-China Federation of Trade Unions (ACFTU), Beijing

Mr. Jung Hyun-Young, President, Korean Postal Workers' Union (KPWU), Seoul

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Joon-Hwan Roh, Secretary, Korean Postal Workers' Union, Seoul

Mr. Milan Jukic, Member of Leadership, Croatian Trade Union of Postal Workers (HSP), Zagreb

Mr. Anatoly Nazeikin, Chairperson, Russian Communication Workers Union (RCWU), Moscow

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Olga Vinogradova, Director, UNI Moscow Office, Moscow

Mr. Luis Neves, Head of the International Department, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Ver.di), Berlin

M^{me} Marie Elisabeth Okemba, présidente du Comité postal UNI-AFRICA, Syndicat autonome des postes (SYNAPOST), Bangui

M^{me} Hermanne Marcelle Somplei, trésorière adjointe, SYNDIPOSTE – Confédération Dignité, Abidjan

M^{me} Andrée Thomas, Fédération syndicaliste FO de la Communication postes et télécommunications (FOCOM), Vitry-sur-Seine

Mr. Thomas John K., President, Federation of National Telecom Organization (India), Ahmedabad

Mr. Junjiro Tsuda, President, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo

Others

Autres

Otros

Representatives of member States present at the sittings

Représentants d'Etats Membres présents aux séances

Representantes de Estados Miembros presentes en las sesiones

Mr. Abdullah Shehu Ahmad, Deputy Director, Labour Representative, Permanent Mission of Nigeria in Geneva

Representatives of the United Nations, specialized agencies and other official international organizations

Représentants des Nations Unies, des institutions spécialisées et d'autres organisations internationales officielles

Representantes de las Naciones Unidas, de los organismos especializados y de otras organizaciones internacionales oficiales

World Trade Organization

Organisation mondiale du commerce

Organización Mundial del Comercio

Mr. Philippe Borel, Research Assistant, Trade in Services Division, Geneva

Ms. Lee Tuthill, Senior Counsellor, Trade in Services Division, Geneva

Universal Postal Union (UPU)
Union postale universelle (UPU)
Unión Postal Universal

Ms. Won-Ja Lee, Human Resources Expert, Bern

M. Vantuyl Barbosa Jr., chef du Programme affaires réglementaires, Berne

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

International Federation of Business and Professional Women
Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales
Federación Internacional de Mujeres de Negocios y Profesionales

Ms. Conchina Poncini, Coordinator, Troinex/Geneva

International Confederation of Free Trade Unions
Confédération internationale des syndicats libres (CISL)
Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL)

Ms. Anna Biondi, Assistant Director, Geneva Office, Geneva

International Federation of Employees in Public Services (INFEDOP)
Fédération internationale du personnel des services publics (FIPSP)
Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos

Mr. Bert Van Caelenberg, Secretary-General, Brussels

Mr. Manfred Wiedner, FCG/PTT, Vienna

M. Michel Pillonel, secrétariat central, TRANSFAIR-Télécom, Berne

Ms. Katrien Verwimp, ACV-TRANSCOM, Brussels

Mr. Clement Van Cauter, EUROFEDOP, ACV-TRANSCOM, Brussels

Mr. Eddy De Naeyer, ACV-TRANSCOM, Brussels

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

Mr. Jean Dejardin, Adviser, Cointrin/Geneva

Union Network International

Mr. Philip Jennings, Secretary-General, Nyon

Mr. Neil Anderson, Head of Telecom Sector, Nyon

Mr. John Pedersen, Assistant Secretary-General and Head, Postal and Allied Services Sector, Nyon

Mr. Derek Hodgson, Postal President, Telecom Sector, UNI, Epsom, Surrey
Mr. Colin Medland, Policy Officer, Telecom Sector, UNI, Nyon
Ms. Minako Akiba, Director, International Affairs Department, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Mr. Kenichi Shiraishi, Secretary-General, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Mr. Fumio Kodama, Director, Department of Finance and General Affairs, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Ms. Fumiko Kimura, Staff, Department of International Affairs, All NTT Workers' Union of Japan, Tokyo
Mr. Yotaro Arai, Director, Department of General Affairs, Japan Federation of Telecommunications, Electronic Information and Allied Workers (JOHO-ROREN), Tokyo
Mr. Norinaka Takeuchi, Central Executive Committee Member, Japan Postal Workers' Union (ZENTEI), Tokyo
Mr. Teruo Sakamoto, Central Executive Committee Member, All Japan Postal Labour Union (ZEN YUSEI), Tokyo
Mr. Eiichi Ito, Executive Secretary, Liaison Council Japan, c/o Zendentsu Kailcan, Tokyo

World Confederation of Labour
Confédération mondiale du travail (CMT)
Confederación Mundial del Trabajo (CMT)

M^{me} Béatrice Fauchère, représentante permanente, Genève

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

Sra. Aída Avella, Representante Permanente, Ginebra

**Zonta International – International Service Organization of Executives
in Business and the Professions**

Ms. Marie-Claire Seguret, International Representative, Geneva