

Pautas para el uso del móvil de empresa

(20-12-2004) – Patricia Colino

Los diputados españoles contarán pronto con teléfonos móviles con tecnología de última generación para adaptarse al sistema UMTS y poder desarrollar, si lo desean, parte de su actividad fuera del Congreso. Es un ejemplo de cómo la telefonía celular se está incorporando a un ritmo vertiginoso en instituciones y empresas. El móvil es ya, de hecho, la principal herramienta de trabajo en muchas compañías. Casi una oficina portátil que permite mantener localizable al profesional sin requerir su presencia física.

Los usos se sofistican pero, al mismo ritmo, suben las facturas y se hace más difícil el control del gasto. Surge entonces la duda. Cuando el teléfono móvil es un bien corporativo ¿cómo regular su uso para fines particulares?

El director del departamento de Sistemas de Información de Esade, Enric Colet, afirma que 'depende de la política de recursos humanos porque, de alguna manera, tiene que ver con las retribuciones. Si el móvil permite a la compañía molestar a un empleado en cualquier momento del día, más allá de sus horarios normales de trabajo, también tendría que darse como contrapartida alguna facilidad para que fuera un instrumento de uso privado, como un coche de empresa'.

'Hay que tener cuidado y no ser muy estricto para no desmotivar a los trabajadores. Si limitas demasiado su uso particular te puedes encontrar con que la gente limite también sus llamadas con fines laborales', opina Maite Fuentes, de Development Systems.

Hay, por tanto, compañías que optan por ofrecer el móvil y no limitar en absoluto las llamadas particulares como parte de su política de incentivos, otras que aplican algunas medidas de control intermedias; y aunque menos, existen también las que lo prohíben terminantemente. 'Generalmente, según los colectivos se aplica una política u otra. Es raro que se impida a un directivo utilizar el teléfono para fines personales', precisa Enric Colet.

Pero cuando se trata de poner límites, el problema es que realizar un control exhaustivo para pillar in fraganti al empleado que abusa resulta, en ocasiones, más caro de lo que se desvía la factura por estos usos impropios.

Medidas de autocontrol

Control y autocontrol de los propios empleados para que las llamadas irregulares salten a la vista y mejore la conciencia sobre el gasto. Jesús Ruiz, de **Telcommunity** cree que es una medida más eficaz que las restricciones que facilitan las operadoras, porque cuando los empleados saben que la empresa implanta un sistema de análisis y control de llamadas se reducen los abusos. Además de servicio de consultoría para negociar mejores condiciones en el mercado, esta empresa de outsourcing ha desarrollado un software especial para que sean los propios empleados quienes controlen su gasto, con un acceso detallado a la información para detectar posibles irregularidades, con todo tipo de listados sobre llamadas fuera de horario, números especiales, consumos por encima de la media, llamadas a clientes y empresas, y otras facilidades para el análisis detallado.

Lo que permite la operadora

Telefónica

Telefónica Móviles estima tener el 85% del mercado de grandes clientes. Entre sus servicios de control del gasto destacan:

- **MoviStar dual:** permite a los profesionales tener dos líneas de teléfono independientes en una única tarjeta, un número para la empresa y otro particular para el empleado, con lo que se dispone de dos facturas separadas y dos contratos independientes.
- **Multigestión:** permite planificar y controlar al poderse definir grupos en función del distinto uso del móvil que hagan los empleados, de manera que se pueden definir restricciones por destino geográfico de la llamada, por consumo (consumo máximo al mes) o por destino (listas de numeración restringida).
- **Restricción de llamadas:** permite decidir qué llamadas se quiere hacer y recibir y restringir llamadas entrantes o salientes.
- **Facturación online:** servicio para consultar por la web el gasto realizado sin necesidad de esperar a la fecha de la factura.

Vodafone

- **Factura web:** permite analizar la factura telefónica en una franja temporal de hasta los últimos 12 meses y procesa información histórica de facturación.
- **Consumo online:** Los clientes empresariales podrán consultar el consumo realizado por un móvil sin tener que esperar a la factura.
- **Gestor red empresas:** la empresa puede supervisar el consumo de sus empleados filtrando o restringiendo llamadas, determinando listas de usuarios y en qué momento están disponibles, activando o desactivando el servicio de roaming, o definiendo un administrador para cada red privada virtual que supervisará a todos los usuarios.

Amena

- La operadora ofrece también el servicio de tarjeta con dos líneas asociadas a un número para que de acuerdo con el PIN que se introduzca el uso sea laboral o privado y otros sistemas para restringir el consumo.

'Es muy difícil controlar cómo se está usando el bien corporativo y las empresas tienden a confiar en la buena fe de su plantilla', señala Maite Fuentes. De hecho, la mayoría tira la toalla y asume este gasto como inevitable, incluso teme la reacción de los empleados si tratan de poner coto a sus llamadas.

En España existen aproximadamente 28.000 empresas con flotas de entre 50 y 300 líneas móviles y/o fijas y unas 3.000 con flotas superiores a las 300. Pero de todas ellas, sólo un 30% tiene implantado algún sistema de control y tan sólo un 5% va un paso más allá y comunica a sus empleados el gasto que han generado, según datos de **Telcommunity**, una empresa que ofrece un servicio de outsourcing especializada en el análisis integral del consumo y la gestión de flotas de móviles, independiente de las operadoras de telefonía.

'Lo más alarmante es que en cualquiera de los escenarios existe una media de gasto privado o particular de entre un 25% y un 50%, incluso cuando el gasto por usuario sea de apenas 20 euros', asegura Jesús Ruiz Janeiro, uno de los socios de esta empresa. Es difícil hacer una media del consumo por empleado. Según el tipo de empresa, sector y la política interna de la compañía, el gasto fluctúa entre 30 y 190 euros.

'Lo que estamos viendo es que en algunas empresas donde el gasto está limitado se cumplen presupuestos, pero los empleados no utilizan el celular para su fin natural, sino que tienden a guardar saldo para poder hacer llamadas personales o limitan las llamadas de negocio al mínimo imprescindible', explica Jesús Ruiz.

En las empresas que comunican a sus empleados el gasto, en el 75% tan sólo se les informa del monto total o se les facilita una copia de papel de éste, por lo que los empleados asumen que la mayoría del gasto está justificado y que sus llamadas personales apenas suman, o aún sabiendo que existen, nadie se pone a verificarlas, por lo que es probable que continúen abusando de la confianza de sus empresas.