

Informe Foro de Sindicalización en Centros de Contacto

Amberes (Bélgica), del 27 al 29 de septiembre de 2022

El plenario estuvo representado por **50 sindicatos de 32 países y 150 participantes** en total, lo que generó un enriquecedor ambiente de trabajo e intercambio de ideas y experiencias.

La primera jornada fue inaugurada por So Soulemane, presidente de UNI África ICTS, del sindicato Synatel Burkina Faso y Andy Snoddy, de UNI Global Union.

Los discursos inaugurales giraron en torno a la situación mundial desde el punto de vista económico y político, con dos grandes amenazas globales, por un lado, la inflación y por otro el crecimiento de partidos de ultraderecha o radicalizados.

De manera generalizada encontramos **retos comunes relacionados con la sindicalización de los centros de contacto, en la era postpandemia debido al gran incremento de teletrabajo, al cierre de centros, el incremento de nuevos riesgos relacionados con nuestra salud tanto física como mental, asociadas al trabajo remoto, el incremento de la individualización,**

Omar Williams & Janique Davis del sindicato BITU, Jamaica compartieron con el plenario sus prácticas en redes, lo que les ha permitido mantener el contacto con la plantilla, y aumentar la interacción como sindicato y mejorar su afiliación, a pesar de las reticencias, miedos y las dificultades para interactuar en modo trabajo a distancia. Apps como tik-tok o Instagram están calando con rapidez, así como las aspiraciones a logros cotidianos no únicamente basados en el factor salarial.

Proponen localizar a los “líderes” o influencers en cada centro de trabajo. Estos son los que nos van a ayudar a contactar con todos y todas. Destacan porque son gente que organiza cenas de trabajo, encuentros fuera de trabajo, etc. y otras actividades que unen a las personas trabajadoras fuera del ámbito laboral.

Recomiendan iniciar acciones colectivas como recogida de firmas, llevar pins, etc. De lo que se trata es de empezar con acciones agradables que atraigan a la gente y que sean gratis. Lo más importante es que cada acción sea colectiva para crear conciencia de grupo.

Todo este aprendizaje culminó con dos talleres muy participativos, a través de los cuales se pusieron en común y debatieron las **mejores prácticas para el trabajo a distancia, así como aquellas cuestiones que puedan evitar la elevada rotación en el sector**, alcanzando diferentes conclusiones todas ellas tendentes a mejorar la salud de las personas trabajadoras, la desconexión digital y como trabajar en condiciones óptimas.

Este bloque también contó con una presentación a cargo Michala Lafferty, UNI ICTS sobre los Principios fundamentales de UNI en materia de trabajo a distancia



**servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones**

sector telecomunicaciones www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es

Ronda de la Comunicación, edificio este 2. Bajo. Distrito T.
28050 MADRID.
Teléfono: 91482 99 09
teleco@fsc.ccoo.es

El segundo día comenzó con cuestiones de orden mayor, tales como **cuando la confianza se convierte en control y las repercusiones del trabajo desde casa en la salud.**

La Profesora Jimena Botero Sarassa, de la Universidad Pontificia Javeriana, Cali realizó una interesante ponencia sobre la situación en Colombia (3er país) y por extensión en otros lugares del mundo. Las malas condiciones económicas y de derechos de los trabajadores y trabajadoras, han producido el crecimiento desmesurado de estas empresas.

Las mujeres se han convertido en el colectivo más precarizado de la cadena y las condiciones personales y laborales se mezclan en un coctel insoportable, donde la vida personal y laboral han difuminado las fronteras y donde el retroceso en igualdad y el crecimiento de situaciones de desamparo y violencia, así como las triples jornadas campan a sus anchas bajo el amparo del trabajo en remoto.

Adicionalmente se certifica que cada día aumentan los sistemas de vigilancia directamente en los hogares a través software, cámaras de videovigilancia, control de la voz y el tono para intentar simular la forma de hablar del país desde el que se emite la llamada, las penalizaciones por ruido familiar de fondo, etc.

Al albur de este panorama el plenario se encaminó hacia el debate sobre cómo hacer que los algoritmos (conjunto ordenado de operaciones sistemáticas que permite hacer un cálculo y hallar la solución de un tipo de problemas) sean seguros para las y los trabajadores.

El Profesor Adrián Todolí Signes, de la Universidad de Valencia, aportó con su ponencia la explicación de lo **peligroso que es para las personas trabajadoras el uso de los algoritmos**, poniendo como ejemplo Amazon, donde se usa los algoritmos para evaluar el rendimiento de la gente y despedir automáticamente.

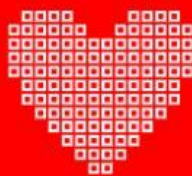
Con este sistema, ya no deciden las personas, deciden los algoritmos en función del monitoreo continuo del trabajador o la trabajadora. Las empresas ahorran al no ser necesarios los supervisores. El algoritmo procesa los datos y toma las decisiones, incluso pueden usar Facebook y redes sociales para complementar perfiles de selección, los cuales directamente descartan candidatas o candidatos.

Con los programas espías cuentan el ritmo del tecleo y los movimientos del ratón. **El algoritmo decidirá si el trabajador/a es productivo, eliminando el factor humano** y suprimiendo la necesidad de los supervisores o de RRHH, decidiendo los despidos prioritarios.

En el Contact Center el algoritmo decide si eres suficientemente empático, si usas las palabras adecuadas, etc. Ya no será necesario una auditoria de calidad: el algoritmo decidirá, generará el **recordatorio continuo de tu monitoreo** y todo esto acabará produciendo un **daño psicológico para la salud mental.**

Además, como el algoritmo no es humano, no se puede discutir con él, no se le pueden dar explicaciones. Su decisión es fulminante. Entre humanos siempre hay margen de maniobra, en esta nueva realidad, esto desaparece.

Afiliate
CC OO



*El corazón de la gente
trabajadora*



servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones

sector telecomunicaciones www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es

Ronda de la Comunicación, edificio este 2. Bajo. Distrito T.
28050 MADRID.
Teléfono: 91482 99 09
teleco@fsc.ccoo.es

Tras estas interesantes aportaciones el pleno generó una amplia interacción sobre un modelo de preguntas y reflexiones compartidas.

La jornada terminó con una presentación sobre los derechos de las y los trabajadores de telecentro en materia de datos, de la mano de Barbora Cernusakova, UNI Global Union, y el adelanto por parte de Benjamín Parton, jefe de departamento, UNI ICTS de que **próximamente tendremos a nuestra disposición un receptorio con los acuerdos más significativos alcanzados en cuestión del teletrabajo a nivel mundial.**

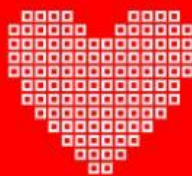
Para dar fin al Foro el tercer día Kyoichi Ando, presidente de UNI APRO ICTS se dirigió al plenario para expresar su visión sobre cómo prepararnos como sindicatos para todos los retos del futuro, que hemos analizado estos días.

A continuación, la organización dio comienzo a un **simposio sobre los argumentos a favor y en contra de la utilización de algoritmos para la gestión de las personas trabajadoras** a distancia, el cual fue moderado por Daniel Hügli, presidente de UNI Europa ICTS. **Entre los intervinientes figuraron desde representantes de la patronal hasta sindicalistas pasando por especialistas en algoritmos como inteligencia artificial.**

Tras un debate abierto en el plenario sobre diversas cuestiones emanadas del anterior bloque, **Andy Kerr, presidente mundial de UNI ICTS dio por clausurado el foro animándonos a todas y todos los participantes a seguir formándonos en estas materias, hacer extensión de las mismas en nuestros sindicatos y apostar por una negociación colectiva y una acción sindical que recoja y regule el presente y futuro del trabajo en remoto, la salud laboral con nuevas perspectiva y la utilización de la inteligencia artificial desde una estricta regulación que proteja los derechos y aspiraciones de las personas trabajadoras.**

CCOO Telecomunicaciones

Afiliate
CCOO



*El corazón de la gente
trabajadora*