



**servicios a la ciudadanía  
telecomunicaciones**

sector telecomunicaciones [www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es](http://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](mailto:teleco@fsc.ccoo.es)

23 de abril de 2024

## CONFERENCIA MUNDIAL DE ICTS DE UNI GLOBAL UNION

El 15, 16 y 17 de abril se ha celebrado la Conferencia Mundial de ICTS de UNI Global Union en Ciudad del Cabo. Más de 230 dirigentes sindicales de todo el mundo se han reunido en la ciudad sudafricana para establecer las prioridades estratégicas para los próximos cuatro años y elegir un nuevo presidente.

En su discurso de apertura, la **Secretaria General de UNI, Christy Hoffman**, reiteró el compromiso de UNI con la sindicalización en el sector, que incluye a las personas trabajadoras de TI, tecnología, telecomunicaciones y servicios empresariales.

*“A medida que estas industrias cambian y evolucionan, los sindicatos también pueden cambiar. Estamos decididos y enfocados en ayudar a todas las personas trabajadoras de estas industrias a organizarse. Este sector está en el centro de la atención, está en el centro de la transición en el mundo del trabajo” dijo Hoffman. “La IA tiene que aumentar el trabajo humano en lugar de desplazarlo, y los beneficios de la IA deben compartirse, y no acumularse en multimillonarios. Sabemos cómo ganar”.*

Entre las numerosas intervenciones llevadas a cabo por distintos países, procedentes a su vez de todo el mundo, destacamos algunas de ellas a continuación:

**Zingiswa Losi, presidenta de COSATU**, la confederación de sindicatos sudafricanos, se hizo eco de la necesidad de adaptarse a las nuevas realidades, declarando: *“Lo que no podemos continuar por el camino del pasado para prepararnos para las luchas del presente y del futuro. Debemos innovar, y debemos organizarnos, involucrarnos, reclutar y escuchar las voces de las personas trabajadoras”.*

**Claude Cummings, presidente de Communication Workers of America (CWA)** dirigió el debate sobre la organización en la tecnología. Destacó el creciente apoyo a los sindicatos en los EEUU.

Durante el debate, **Louisa Bull, responsable nacional de Unite the Union** en el Reino Unido, dijo que su sindicato utilizaba muchas estrategias tradicionales para apoyar su organización, incluso con el trabajo a distancia. *“Si bien la tecnología puede ser un sector relativamente nuevo para los sindicatos, las personas trabajadoras tecnológicas tienen muchos de los mismos problemas que todas las demás”.*

Fueron muchas las ideas compartidas y entre ellas cabe resaltar la necesidad de seguir haciendo conscientes a las personas trabajadoras de sus intereses compartidos y de la división entre la fuerza trabajadora y la dirección de la empresa, así como de que en determinados contextos la organización sindical ha de ser transfronteriza.

También hubo tiempo para poner en valor el acuerdo global con Teleperformance, que abarca a más de medio millón de personas trabajadoras de la mayor empresa de Contact Center del mundo. Trabajadores/as y dirigentes sindicales de Colombia, República Dominicana, Francia, Ghana y Filipinas expresaron cómo el acuerdo está abriendo la puerta a la sindicalización y al ejercicio de sus derechos en sus países.

*El poder de cambiar las cosas*

[cambiarlascosas.ccoo.es](http://cambiarlascosas.ccoo.es)



**servicios a la ciudadanía  
telecomunicaciones**

**sector telecomunicaciones** [www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es](http://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](mailto:teleco@fsc.ccoo.es)

Desde el acuerdo, que se firmó en diciembre de 2022, se ha desplegado con éxito en Colombia, El Salvador, Jamaica, Polonia y Rumanía.

El segundo día de la conferencia mundial ICTS se marcó el rumbo del sector para los próximos cuatro años. Los delegados/as que representaban a los trabajadores de ICTS de 95 países, eligieron nuevos líderes y adoptaron un plan de acción estratégico que servirá como hoja de ruta para fortalecer el poder de las personas trabajadoras en las telecomunicaciones, la tecnología, los videojuegos y los servicios empresariales.

Así, Soulemane fue elegido nuevo Presidente Mundial de UNI ICTS, marcando la primera presidencia del continente africano desde la creación del sector en 2011. Otro interesante espacio donde se compartieron experiencias e intereses fue el relacionado con la salud laboral y la salud mental de las personas trabajadoras del sector, consecuencia del desarrollo de sus tareas profesionales. Es necesario fijar parte de nuestros esfuerzos en este enemigo invisible que puede tener consecuencias devastadoras en escenarios de tecnoestrés, fatiga digital, soledad, aislamiento, sobreexposición a contenidos ofensivos, deterioro musculo-esquelético progresivo, ....

**Patricia Nyman, de SACCAWU de Sudáfrica y Presidenta de UNI África Mujeres**, concluyó la sesión abordando el tema de la violencia de terceros, en particular su impacto en las mujeres. Esta violencia, perpetrada por clientes o consumidores, incluye acoso y amenazas físicas, que requieren pautas integrales en el lugar de trabajo y fuertes acciones sindicales para mitigarla.

**El plan estratégico aprobado para 2024-2028 consta de cinco frentes:**

- 1. Construcción del poder sindical en las principales empresas multinacionales y regionales de ICTS.** La estrategia incluye la organización de campañas y el uso de acuerdos globales y la debida diligencia en materia de derechos humanos para proteger los derechos de las personas trabajadoras, especialmente en escenarios de subcontratación.
- 2. Trabajando juntos para organizar y elevar los estándares en los servicios empresariales.** El plan es ampliar las áreas de trabajo, implementar el acuerdo global de Teleperformance y establecer estándares de la industria, particularmente para la seguridad de las plataformas en línea y la moderación de contenido.
- 3. Rising Together in Global Tech and Game Companies.** Esta parte del plan estratégico tiene como objetivo convertir a UNI en un centro para los trabajadores/as de la tecnología y los juegos y apoyar su organización y negociación colectiva en las principales empresas de tecnología.
- 4. Construir influencia política y poder económico para las personas trabajadoras de ICTS.** El plan exige un compromiso con los líderes electos, los reguladores y los mecanismos de diálogo social para garantizar que las preocupaciones de las personas trabajadoras estén representadas cuando se elaboren las políticas.
- 5. Construcción de una estrategia para el trabajo decente en la era digital.** El enfoque se centró en mitigar los efectos adversos de la IA y la nueva organización del trabajo y promover el desarrollo de habilidades para adaptarse a los cambios de la industria. Las acciones incluyen la promoción de la negociación colectiva, el mantenimiento de una base de datos sobre las prácticas de trabajo remoto y la promoción del desarrollo continuo de habilidades a través de acuerdos globales.

*El poder de cambiar las cosas*

[cambiarlascosas.ccoo.es](http://cambiarlascosas.ccoo.es)



**servicios a la ciudadanía  
telecomunicaciones**

sector telecomunicaciones [www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es](http://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](mailto:teleco@fsc.ccoo.es)

El tercer día abordó en una **sesión conjunta entre las Conferencias Mundiales ICTS y Profesionales y Directivos de UNI Global Union, los líderes sindicales y los principales investigadores tecnológicos el debate sobre el poder transformador de la inteligencia artificial en los puestos de trabajo y las respuestas de los sindicatos para promover los derechos de las personas trabajadoras y el trabajo decente en la era digital.**

**Janine Berg, Economista Principal y Jefa de la Unidad de Instituciones Laborales Eficaces de la OIT,** aportó un análisis exhaustivo de cómo la IA generativa automatiza las tareas. De los potencialmente 75 millones de puestos de trabajo en todo el mundo que podrían automatizarse, enfatizó que el impacto desproporcionado probablemente sería en los trabajadores/as de apoyo administrativo, las mujeres y las personas trabajadoras en los países de altos ingresos. Sin embargo, también señaló el potencial de aumento de la IA y dijo que hasta 300 millones de puestos de trabajo se encuentran en la unión entre el aumento y la automatización. La IA podría desbloquear los beneficios de la productividad y aumentar tanto la calidad como la cantidad de trabajo. También podría ayudar a garantizar una distribución más equitativa de los ingresos entre los países. Sin embargo, subrayó que la plena realización de estos beneficios depende de la gobernanza de la IA y de la inclusión de las personas trabajadoras en la conceptualización e implementación de la tecnología en el trabajo.

A continuación, **Lisa Kresge, investigadora principal del Programa de Tecnología y Trabajo del Centro Laboral de la Universidad de California, Berkeley,** habló sobre la integración de la IA en la gestión del lugar de trabajo, incluidos los análisis de recursos humanos y los sistemas de apoyo a la toma de decisiones. Kresge, cuya investigación se centra en las estrategias de negociación colectiva en respuesta al cambio tecnológico, describió los desafíos que plantea la IA, como los problemas de privacidad de datos, los algoritmos sesgados y el desplazamiento de puestos de trabajo. Abogó por la participación sindical en todos los niveles de adopción de tecnología y dio tres niveles de estrategias sindicales para abordar las nuevas tecnologías en el trabajo: leyes y reglamentos en torno a las normas básicas de uso; la negociación colectiva para garantizar la participación de los trabajadores/as y la seguridad económica; y el codiseño tecnológico por parte de las personas trabajadoras. Estas estrategias son necesarias para una transición tecnológica justa.

Otras voces y puntos de vista fueron traídos de la mano la **Jefa de Gabinete y Asesora Principal de la Presidenta de Communications Workers of America, Sylvia J. Ramos, Odysseus Chatzidis, de ver.di o Birte Dedden, de UNI Europa,** que destacó ejemplos exitosos de Noruega y Alemania en los que los sindicatos han negociado derechos en torno a la IA, incluido el derecho a impugnar decisiones automatizadas y el derecho a la información y la consulta.

**CCOO Telecomunicaciones**

*El poder de cambiar las cosas*

[cambiarlascosas.ccoo.es](http://cambiarlascosas.ccoo.es)