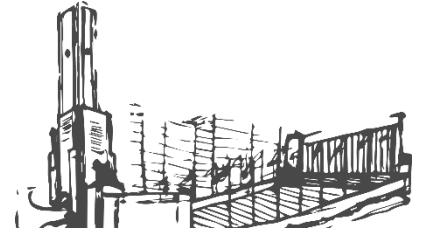


ENCUENTRO FEDERAL DE TELEGESTIÓN

22 DE JUNIO DE 2023

CONCLUSIONES FINALES



En la ciudad de Rosario nos reunimos en el Encuentro Federal de Telegestión, actividad convocada para secretarios, miembros de comisión directiva y delegados de edificio que están prestando servicio en los call centers de la fija de la empresa Telecom, con el objetivo de generar una toma de posición y propuestas de trabajo comunes para aportar a las difíciles problemáticas que sufre el sector de cara al futuro de la empresa.

Las delegaciones participantes, en representación de los Sindicatos Rosario, Buenos Aires, Chaco, Córdoba, Luján, Santa Fe, Río Cuarto, Tucumán, emitimos al conjunto de los trabajadores y trabajadoras de las telecomunicaciones las conclusiones a las que arribamos colectivamente, de este primer encuentro, que coincidimos, debe ser el primero de varios:

Como buscamos fortalecer la organización colectiva en el trabajo, las propuestas que impulsamos tienen como **base la defensa irrestricta de los convenios colectivos de trabajo que rigen nuestras actividades y su mejoramiento, cuando sea posible.**

- Consideramos que la pérdida sostenida de clientes de la red de cobre, que, si bien siguen en la empresa, sus servicios son migrados a redes sobre las que el grueso de los trabajadores y trabajadoras en la posventa comercial y técnica no atendemos (FTTH - HFC). La gran mayoría de los compañeros convencionales no somos parte de la atención de nuevos productos y tecnologías. **Las tareas deben reflejar el rumbo de los productos con los que la empresa está llevando los cambios tecnológicos que la convergencia supone. Expresamos firmemente que estos cambios deben hacerse con los trabajadores dentro, en un proceso de capacitación y calificación permanente que nos asegure la fuente de trabajo.**
- Muchos compañeros trabajamos con tareas de bajo o nulo valor agregado, con un modelo que no asegura la correcta atención de los clientes y que responsabiliza a los trabajadores por ello, en función de la opinión del usuario sobre incumplimientos que son fruto de la desinversión, por citar un ejemplo, o de situaciones ajenas a los call. **Necesitamos un proceso de calificación que nos permita superar ese modelo vetusto. Donde vemos que la empresa desarrolla capacitaciones en forma discrecional, planteamos, por el contrario, un criterio diferente como trabajadores. La capacitación que nos saque del atraso debe ser abarcativa y para todos los centros. Asimismo, decimos que los gremios hemos sabido generar los**

recursos institucionales necesarios para generar capacitaciones en nuevas líneas de trabajo y de diversificación que la industria requiere, para calificar a los compañeros en forma solidaria ahí donde la empresa no lo hace.

- Este proceso debe permitir que trabajadores y trabajadoras de los call centers tengan un horizonte de crecimiento, tanto en el marco de la calificación laboral, como en las tareas a realizar. El estancamiento laboral, el desgaste y la obsolescencia del proceso de trabajo actual, conllevan a muchos compañeros a buscar la salida en retirarse o pasar a la trampa del fuera de convenio. **Planteamos un plan de carrera que también suponga una salida virtuosa de los sectores de call center, a otros sectores de la empresa.**
- El impacto de la inteligencia artificial en el mundo laboral puede amenazar nuestras fuentes de trabajo. **Es necesario aportar desde los gremios a una regulación, sea a nivel de la legislación o a niveles gremiales, para acotar la incidencia de la IA en el proceso de trabajo a un punto de no amenaza al trabajo humano.** Asimismo, el tercerismo, constituye un fraude laboral hacia los compañeros de esas empresas, que afecta a las y los convencionados, por la mala atención a los usuarios, originada en la falta de capacitación y condiciones de trabajo adecuadas.
- La gran mayoría de los compañeros y compañeras de nuestros Call centers tienen una antigüedad que está muy por arriba de la media de la industria (gracias a las condiciones de trabajo obtenidas por los gremios) y esto es fuente potencial de riesgos en la salud laboral: **planteamos necesario avanzar en mejoras en la canalidad de la atención al cliente. Generalizar el pase de grupos de trabajo a atención por Redes Sociales, whats app, mail, significa un mejoramiento significativo de la relación con el puesto de trabajo y una atención al cliente adecuada al avance tecnológico.**
- En ese sentido, planteamos nacionalizar el seguimiento gremial de las condiciones de trabajo de nuestros call, desde el aspecto de la salubridad, tanto en la ergonomía como en los ritmos de trabajo y las exigencias como factores de riesgo de la actividad.

Siendo estos puntos en común el inicio de un trabajo gremial horizontal y abarcativo, más allá de las fronteras gremiales, expresamos que seguiremos trabajando gremial y políticamente en unidad para alcanzar los objetivos que nuestras compañeras y compañeros están esperando para asegurar una visión de futuro digna y duradera para el sector.