

 (341) 4219317 - 4899725/730

 Dorrego 733 - Rosario (2000)

 www.sitratel.org.ar

 prensa@sitratel.org.ar

 Sitratel Rosario

 @SitratelRosario



Rosario, martes, 14 de mayo de 2024

PLANTEOS POR LA SITUACION DEL 112/114 MDA y BOC REUNION CON LA EMPRESA - EDIFICIO ENTRE RIOS

Comunicamos a todos los compañeros y compañeras del edificio Entre Ríos que hemos mantenido una reunión presencial con el **coordinador a cargo de los servicios de atención telefónica 112-114 -MDA y BOC y la líder de capital humano, con la intención de plantear varias problemáticas que aquejan a los sectores mencionados.** Participaron por la parte gremial las y los compañeros M. Mosto, O. Rossi, J. Lopez, G. Pazzaglia, J. Andrade, L. Mosto, M. Huber, C. Boscaglia, N. Pendino, A. Puig, M. Trebino y N. Martín.

Por el lado de los servicios del call center de Entre Ríos, hemos planteado nuestra preocupación por el deterioro de la calidad del trabajo que traen aparejada las constantes fallas en los sistemas de atención, a lo que se suma la escasa capacitación e información fidedigna sobre los procedimientos brindada hasta el momento por la empresa, ante los cambios de sistemas de facturación y el rediseño de los abonos de los clientes. **Ambas situaciones, que se dieron a la vez en el último tiempo, resintieron gravemente la calidad de atención y también el clima laboral de sector.**

Planteamos nuestra disconformidad, dado que la empresa utiliza métricas que exigen un desempeño, pero no brinda ni las herramientas ni la capacitación necesarias para alcanzarlo, y en este estado de cosas **se usan esas métricas para tomar decisiones que a veces perjudican a los trabajadores.** Solicitamos que se brinde la capacitación debida para que los trabajadores no tengan que padecer la imposibilidad de dar respuesta a los clientes y que se evalúe el desempeño contemplando la gran cantidad de problemas que enfrentamos en la operación diaria, sin ejercer presiones. Sumado a esto, de cara al futuro del sector frente al cambio tecnológico, solicitamos a la empresa que se avenga a una mesa de trabajo de acuerdo a lo planteado hace casi un año por el gremio en el Encuentro Nacional de Tele gestión, cuyas propuestas no han sido recogidas por Telecom.

Por el lado del Back Office, ante la pronunciada caída de los flujos de trabajo motivada por cambios tecnológicos, hemos expresado un llamado de atención del gremio ante la situación. En pos de un tratamiento conjunto con la empresa y para evitar situaciones conflictivas, propusimos constituir una mesa de trabajo para evaluar la implementación de tareas y modalidades de trabajo que se anticipe al impacto de los cambios que puedan darse y nos permita asegurar la viabilidad del sector y la estabilidad laboral.

Ante estas situaciones, de las que estamos esperando respuestas, seguiremos exigiendo activamente trabajo de calidad y estabilidad laboral para nuestros compañeros y compañeras, con propuestas de trabajo y con presencia en el sector.



Gerardo Pazzaglia
Secretario de Prensa y Difusión



Dario Quintanilla
Secretario Adjunto



Claudio Cesar
Secretario General