



29 DE MARZO DEL 2021 – Nº 9

NEGOCIACIÓN CONVENIO CONTACT CENTER

LA PATRONAL

NECESITA UN RELEVO

Hace más de 5 años, el 22 de enero de 2016, la patronal acudió a la reunión de negociación del último convenio, que versó acerca de la clasificación y la promoción profesional, **sin hacer propuesta alguna. Su excusa barata es que tenía que elegir a un nuevo presidente de la patronal**, debido a la dimisión de la anterior y no sabían si debían o no mantener las posturas que venían defendiendo hasta ese momento. **También reconocieron que esa reunión no la llevaban preparada.** En ese año la patronal no trajo propuesta, y días después eligieron a Iñigo Arribalzaga como presidente de la patronal, al que hace 5 meses, en noviembre de 2020 volvieron a votar "a la búlvara" con el 100% de los apoyos de las empresas de la asociación que representa a las empresas de contact center.

Tocaba volver a hablar de la clasificación y la promoción profesional, para el futuro convenio, con la patronal con una junta directiva arropada. Pues bien, en esta reunión, como en 2016, celebrada el 26 de marzo de 2021 la CGT ha **propuesto establecer un sistema de clasificación y promoción profesional digno para este sector**, donde se reconozcan los cambios vividos en las dos últimas décadas y las tareas que desempeñamos en 2021 y, lo que es más importante, las que desempeñaremos en los próximos años. **Queremos y defendemos un sistema de promoción, ascensos y clasificación profesional que nos sirva para crecer en nuestro trabajo e ilusionarnos con nuestro futuro laboral. Necesitamos dignificar esta profesión.**

CGT ha propuesto que se acceda a las empresas con la categoría de teleoperad@r y que, aprendiendo nuevas funciones y capacidades, con formación técnica, se vaya avanzando en una clasificación profesional en la que vayamos promocionando a teleoperador@ especialista, después a gest@r y en un primer nivel de gest@r especialista. Estableciendo plazos y capacidades de cada una de las personas profesionales que desempeñemos el trabajo base de este sector, reconociendo la especialización que tenemos y valorando de una vez la polivalencia de nuestras funciones.

También hemos insistido en la **necesidad de crear la categoría de Gest@r Profesional de Atención, Gestión y Coordinación de emergencias**, que deberían ser las personas cualificadas con una titulación específica conforme

al RD 1553/2011, la norma que estableció la profesión de teleoperador/a profesional de atención, gestión y coordinación de emergencias proponiendo desde CGT para estas compañeras y compañeros un salario equivalente al de un puesto de titulado/a medio/a.

Pues bien, un lustro después de la última negociación de convenio **la Asociación Patronal NO HA PROPUESTO ABSOLUTAMENTE NADA.** Además, por distintas razones, los portavoces habituales no estaban en la reunión y nos ha parecido que lo de hoy era una partida de frontón, donde los sindicatos lanzábamos la propuesta y la patronal nos la devolvía sin ni siquiera leerla. Ha sido una reunión frustrante que demuestra lo poco que le interesa a esta patronal y a nuestras empresas el futuro de la actividad del Contact Center. Solo quieren especializar las máquinas, las personas, que son las que atendemos de una u otra forma a los clientes, nos clasifican y promocionan como en el siglo pasado.

Mientras esto pasa, las empresas siguen enfrentadas, robándose negocio, entre ellas y no aprovechan la oportunidad que tienen de cambiar este sector. Eso sí, la patronal cambia de nombre periódicamente, porque se les queda obsoleto, pero si quieren dignificar nuestra profesión. CGT les pide que se lean nuestra plataforma, que hagan una valoración de lo que supone lo que proponemos y **que al menos en el futuro nos indiquen algo sobre todo ello.** Si no lo hacen es porque no se creen su trabajo y, además porque no hacen sus deberes. El sector tiene futuro, tiene un trabajo cada día más profesional, más técnico y especializado. **Necesitamos alguien que nos ponga en valor, el futuro de Contact Center depende de ello.**