
Experiencia: Representación de empleados
de un *Call Centre*

Autora: Regina Calcagno

Organización: ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS DE
COMERCIO. ROSARIO

País: Argentina

ASOCIACIÓN EMPLEADOS DE COMERCIO (AEC) DE ROSARIO

La organización que presenta el caso que se resume a continuación es AEC Rosario, un sindicato que agrupa a todos los trabajadores del rubro de comercio de la ciudad de Rosario y zona de influencia. Su principal objetivo es la protección de sus trabajadores, sus derechos y condiciones laborales. Es garante del cumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo, del derecho a sindicalización y libre asociación de los trabajadores y representante de los mismos ante la Secretaría de Trabajo y demás organismos estatales.

Esta experiencia sistematiza las estrategias seguidas por un grupo de trabajadores de un call centre que lograron por primera vez en su país contar con delegados gremiales en una empresa de este tipo, para la defensa de sus derechos laborales. La importancia gremial y de las acciones sindicales quedó evidenciada como una de las únicas formas de lograr la protección de estos derechos fundamentales ante la coyuntura actual de falta de regulación estatal.

Página web de la organización: www.aecrosario.org.ar

Contacto: rechinacalcagno@gmail.com

Derecho protegido

El disfrute de los derechos laborales a partir de la garantía del derecho a la sindicalización y la afiliación libre y asociación nacional e internacional.

Contexto

Desde el año 2000 diversas empresas tercerizadoras de servicios se instalaron en los grandes centros urbanos de Argentina y se convirtieron en importantes fuentes de trabajo para los jóvenes; para la gran mayoría, estos trabajos fueron su primera experiencia laboral.

La falta de regulación y de supervisión estatal a estas empresas hizo que la gran mayoría de ellas violara sistemáticamente los derechos laborales amparados en la Constitución Nacional y demás tratados internacionales reconocidos por esta última; los derechos sindicales y políticos fueron los más avasallados.

Tal es el caso de Apex America a Sykes, el primer *call centre* instalado en Rosario, donde los jóvenes trabajadores vivían diariamente serias violaciones a sus derechos humanos fundamentales dentro de un contexto de fuerte persecución política y sindical. Así, se prohibía ir al baño durante las horas laborales, se trabajaba en condiciones de hacinamiento, con muy poco espacio entre las diferentes cabinas de atención, no había períodos de descanso entre llamadas, entre otras muchas violaciones que no solo no respetaban los derechos laborales sino que atentaban contra la salud psicofísica de las y los trabajadores.

Esta situación se veía agravada por el hecho de que no existe en Argentina ninguna legislación que regule el trabajo en los

call centres, y porque la mayoría de las y los jóvenes trabajadores desconocen todo lo relacionado con sus derechos y existe una gran apatía a participar en asuntos civiles y sociales. De este modo, estas personas jóvenes se convierten en una población fuertemente vulnerada, ignorante de sus derechos y de sus capacidades como actores principales de un cambio positivo.

En este contexto es fácil entender la disminución, en los últimos años, del número de afiliados a los Sindicatos y del número de delegados por empresa; ningún *call centre* contaba con delegados gremiales antes de 2006, ya que por temor infundado por la patronal, por ignorancia e inclusive por miedo al propio Sindicato, los jóvenes no se afiliaban.

Estrategia

Algunos trabajadores de Apex America a Sykes Company se acercaron a la Asociación Empleados de Comercio de Rosario como una forma de defender sus derechos laborales. A partir de ese contacto inicial conocieron la relevancia que tiene la presencia y existencia de la figura del delegado gremial en cada empresa, como paso inicial para el logro de esa protección y defensa de los derechos laborales. El delegado gremial es un trabajador o trabajadora más de la empresa, que tiene además la tarea de ser el lazo de comunicación entre el sindicato y los trabajadores, y entre los trabajadores y el empleador.

Así surgió la necesidad de nombrar delegados sindicales que amparados bajo los derechos sindicales y con las obligaciones que su cargo implica, pudieran hablar en nombre de los trabajadores de Apex, y a la vez, en nombre de los más de 25.000 jóvenes en todo el país que trabajan en *call centres*.

Representación de empleados de un *Call Centre*

Para ser candidatos a delegados gremiales existen dos requisitos: 1) un año de afiliación en la entidad gremial correspondiente y 2) un año efectivo dentro de la empresa, por lo que se diseñó una estrategia para lograr cumplirlos en el plazo estipulado y lograr tener los delegados. Así, para poder afiliarse a la Asociación de Empleados de Comercio de Rosario, sin que la empresa Apex se diera cuenta ya que estaba prohibida la afiliación y los trabajadores podrían ser despedidos, se optó por la afiliación por ventanilla; es decir, en vez de descontar la cuota sindical mediante el recibo de sueldo, las y los jóvenes interesados en afiliarse, fueron de manera personal a abonarla al gremio durante un año. Una vez cumplido ese plazo pudieron finalmente presentarse como candidatos a delegados –mediante telegrama enviado desde el Sindicato a la empresa–. A partir de la recepción del telegrama con los nombres de los candidatos, la ley otorga tutela sindical a todos ellos durante el periodo pre-electoral.

De acuerdo a la Ley de Asociaciones Profesionales 23551, los delegados gremiales gozan de tutela sindical: no pueden ser despedidos o sancionados y no se puede modificar su jornada laboral ni su salario. Como representantes del Sindicato y de los trabajadores, tienen derecho a peticionar ante los organismos y autoridades pertinentes en nombre de todos sus compañeros, protegiendo la identidad personal de los mismos y resguardando su estabilidad laboral. Un delegado gremial es una herramienta importantísima de defensa de derechos y condiciones laborales puesto que puede sentarse a discutir con la patronal de igual a igual, sin temor a represalias de ningún tipo. Así en marzo de 2006 se convirtieron en el primer *Call Center* del país en poder elegir delegados gremiales de un Sindicato de Comercio.

A la par de esta estrategia de afiliación sindical, se elaboró un plan de trabajo específico, con asesoría de la Asociación de Empleados de Comercio. El plan de trabajo incluía:

- Denuncias que haría el Sindicato en nombre de todos los trabajadores ante la Secretaría de Trabajo.
- Campañas de difusión e información, a través de panfletos, para informar a todos los trabajadores de la empresa sobre sus derechos y los pasos que se iban logrando respecto a la afiliación o a cualquier otra estrategia implementada; y también campañas de sensibilización contra las políticas empresariales: por el derecho de ir al baño, de vacaciones pagadas, por la eliminación de prácticas estresantes e indignas de trato humano, entre otras, para ir preparando el camino de acciones que se ejecutarían una vez que se contara con los delegados gremiales.
- Llevar capacitaciones sobre herramientas legales que permitirían la defensa de sus derechos dadas las características particulares de los *call centres* y capacitaciones en relación con los sindicatos y con las leyes que los amparan.

Una vez nombrados los delegados se inició, con aval del Sindicato, una campaña por violación a los DDHH contra Apex America. Fue elevada a la Secretaría de Estado de Derechos Humanos (de jerarquía nacional) y a la Secretaría de DDHH de la Provincia de Santa Fe, asimismo se presentaron tres acciones sindicales concretas por aumentos salariales.

Resultados

El principal logro que señala esta experiencia es poder demostrar a los jóvenes que la organización de los trabajadores es generalmente la única herramienta que existe para la protección de los derechos laborales, principalmente en la coyuntura actual. Así el trabajo realizado ha permitido una mayor concientización de las y los jóvenes trabajadores sobre la importancia de la organización gremial y del trabajo que estas organizaciones realizan. Así se convirtieron en el primer *call centre* del país en poder elegir delegados gremiales en un sindicato de comercio.

Lo anterior ha quedado demostrado en las elecciones gremiales del año 2008. Los cuatro delegados que se presentaron nuevamente como candidatos fueron reelectos, junto a dos nuevos compañeros, sumando un total de seis delegados. Asimismo en esas elecciones hubo mayor participación y una mayor conciencia de la importancia de esa participación.

La experiencia en Rosario ha permitido un trabajo conjunto con trabajadores de *call centres* de otras provincias, como Córdoba y Buenos Aires.

Y por otra parte las acciones legales emprendidas dieron como resultado mejoras en las condiciones laborales: vacaciones pagas, derecho de ir al baño, respeto a la comunicación fehaciente vía telegrama, mayor descanso entre llamadas, mayor tiempo de descanso por jornada laboral, entre otras.

Toda la experiencia acumulada y el camino emprendido ha sido sistematizada en libros publicados que sirven de herramientas para la difusión de la estrategia y la capacitación a nivel local y nacional.

En lo que respecta a la propuesta de denuncia ante la Secretaría de DDHH, la misma ya ha enviado un predictamen en donde constata que existen efectivamente indicios importantes para creer que hay violación a los DDHH en la empresa Apex America a Sykes Company. En estos momentos, la Secretaría de DDHH de la provincia está juntando los últimos elementos de prueba para emitir su dictamen final.

Retos

- ❖ Continuar con los cursos sobre derechos económicos, sociales y culturales con jóvenes en escuelas secundarias y organizaciones barriales para lograr mayor conciencia por parte de los nuevos trabajadores sobre sus derechos.
- ❖ Continuar apoyando y dando fuerza a las iniciativas judiciales por discriminación y persecución políticas, iniciadas por trabajadores de Apex Córdoba, contra la empresa.
- ❖ Seguir trabajando en campañas de concientización pública sobre la gravedad de las condiciones laborales de los jóvenes trabajadores de *call centres*.
- ❖ Presentar un proyecto de ley sobre condiciones laborales en *call centres* que cubra a todos los trabajadores sin importar el Sindicato de afiliación
- ❖ Trabajar en la modificación de la Ley de Asociaciones Profesionales en lo que concierne a los requisitos para ser candidato a delegado, por cuanto interfiere en la vida interna de los Sindicatos y porque además constituye un acto

Representación de empleados de un *Call Centre*

discriminatorio que pone en desventaja a un grupo de trabajadores –aquellos que no tienen un año de antigüedad– con respecto a otros, considerando que es competencia de los trabajadores y de sus organizaciones sindicales establecer sus estatutos y formular las condiciones de elección de sus representantes por vías democráticas.