

UNI ICTS Foro organizador de BPO

Estocolmo, 16-17 de septiembre de 2026

Representantes sindicales de todo el sector de **Contact Center** (BPO) nos reunimos en Estocolmo, los días 16 y 17 de septiembre de 2026, para celebrar un encuentro sobre la sindicalización, negociación colectiva y regulación de la Inteligencia Artificial (IA). Al foro han asistido, **en representación de CCOO y como único sindicato presente del estado español, Erik Carrión** como Coordinador Sectorial de Contact, y **Diego Pose**, delegado de A Coruña y representante del Comité Europeo

La reunión se inicia con la bienvenida por parte de las y los organizadores, **Uni Global Union**, a cargo de un video de su Secretaria General, **Christy Hoffman**, y una posterior presentación de **Ben Parton** en la que se adelanta los aspectos a tratar durante la reunión, como son, los riesgos psicosociales que acarrea el nuevo reto de la IA, debido a un mayor control y presión sobre las personas trabajadoras, en un sector, el de Contact Center, que atraviesa una profunda transformación, con automatización de procesos y deslocalización de servicios.

En esta misma línea sigue la presentación de **Lucía Trenor**, que hace repaso de un sector que es rentable y extremadamente competitivo, con tres principales empresas:

- TP**: 490.000 personas trabajadoras, presencia en 170 países, alrededor de 1500 clientes y con un mercado de más de 400 idiomas
- Concentrix**: 455.000 personas trabajadoras, presencia en 70 países con 2000 clientes y más de 150 idiomas
- TELUS Digital**: 80.000 personas trabajadoras, presencia en 35 países, alrededor de 650 clientes y 60 idiomas (500 AI lenguajes y dialectos)

Se incide en el problema de la deslocalización ya que esta se produce en ocasiones **por el coste, otras por el idioma, zonas horarias, clientes, regulación o avances tecnológicos**. Esto para los trabajadores se traduce en inseguridad ya que un contrato se puede mover, entre empresas y países, más rápido de lo que los sindicatos podemos reaccionar.

Si bien es cierto, que la automatización no es nueva en nuestro sector, por lo que no se demanda detener esa tecnología si no que los/as trabajadores/as y los sindicatos sean informados y tengan voz antes de que sus trabajos se vean afectados.

En el turno de intervención de los y las delegadas de los países asistentes, se deja patente que la IA ya está afectando al trabajo diario, pero no se percibe como algo positivo, ya que la carga de trabajo es la misma o incluso mayor, y se está aumentando la vigilancia y presión sobre los/as trabajadores/as (en el caso de Albania por ejemplo, TP pretendía utilizar cámaras para grabar en el domicilio de la persona trabajadora todo el día, y, en Brasil, ya se utiliza la IA para atender y evaluar llamadas, sustituyendo directamente el trabajo de las teleoperadoras y agentes de calidad).

Para finalizar el primer día, contamos con la participación de **Verónica Martínez Barbero**, portavoz de Sumar en el Parlamento Español, abogada e Inspectora de Trabajo y Seguridad Social y que ocupó el cargo de Directora General de Trabajo de España entre 2020 y 2023. Verónica ha contribuido al diseño y a la negociación de la reforma de la Legislación Laboral española.

"No se trata simplemente de decidir como incorporar una nueva tecnología a nuestros lugares de trabajo; se trata de decidir quién gobierna a quién. El derecho laboral nació para limitar un poder privado que se erigía en absoluto, y el sindicalismo fue aún más allá: permitió que personas que, por si solas, tenían poco poder, lo ejercieran juntas", afirmó Barbero.

La segunda jornada se inicia con una exposición de **Victor Bernhardt**, analista del sindicato sueco **Unionen**, que habló sobre la gestión algorítmica y su impacto en el mercado laboral, y describió el enfoque nórdico, que consiste en integrar nuevas tecnologías en el trabajo mediante la negociación y no la imposición. **Erik Carrión** abrió debate sobre cómo se debe regular el almacenamiento de información y datos sensibles, por quien y en dónde, a lo que Bernhardt indicó que la actual política de LOPD de la UE es un buen ejemplo de cómo mantener la integridad de esos datos.

En cuanto a la negociación colectiva, **Diego Pose** ha realizado una intervención exponiendo los logros conseguidos derivados de la misma, como pueden ser, **la implementación de los contratos indefinidos, la regulación del teletrabajo o los diferentes permisos retribuidos que se pueden disfrutar en el estado español.**

Se ha abordado también, y en profundidad, cómo está cambiando el trabajo en los centros de llamadas por la implementación de la IA y cómo afecta a la **Seguridad y Salud** de las personas trabajadoras:

- **Carga de trabajo y ritmo:** La IA establece objetivos poco realistas, alta carga de trabajo y menor tiempo de recuperación.
- **Evaluación y vigilancia por IA:** Vigilancia constante que genera estrés y se traduce en miedo al error y a la sanción, además de poner en peligro la privacidad de las personas trabajadoras.
- **Exposición emocional:** La IA se encarga de realizar tareas "sencillas", quedando para la parte trabajadora las más complejas. Ello supone un desgaste, además de una exposición a contenidos angustiantes que aumentan el riesgo de daños en la salud mental de las trabajadoras y trabajadores. Además del aislamiento que provoca el trabajo a distancia.

El objetivo está en prevenir que estas situaciones se puedan producir, por lo que es importante recabar patrones con datos del trabajo y dar voz de las personas trabajadoras. Además de exigir a las empresas que, antes de la implementación de sistemas de IA o de vigilancia, ha de consultar a los sindicatos. También el reconocimiento como enfermedad profesional aquellos trastornos mentales o del comportamiento causados por exposición relacionada con el trabajo.

Por último, se ha actualizado la situación del **Acuerdo Global**, del que **UNI** ha realizado una propuesta pero que actualmente **TP** sigue sin querer renovar, y no se espera alcanzar un acuerdo a corto plazo.

Lo que **UNI** exige es que no haya exclusiones de ningún país, que exista neutralidad y acceso para que los sindicatos puedan realizar su tarea de representación y poder negociar el proceso de transformación de la IA. Otra de las líneas rojas para negociar para la Alianza son que los "Global Employee Forums", diseñados por Tp, no reemplacen el dialogo social y que no existan represalias e intimidación durante la negociación.

Se cierra la reunión pidiendo a los/as afiliados/as que se lleve a cabo una coordinación real, informando del estado de la organización sindical, del comportamiento de la dirección, mapeando los principales clientes y contratos, documentando el impacto de la IA y definiendo la demanda de cada país para transformarla en una hoja de ruta global.

