

Pocos son los precedentes de la crisis que estamos viviendo. Las consecuencias que ha traído la pandemia se han traducido en el deterioro de la mayoría de los sectores españoles y la paralización del motor económico.

Ante este panorama de incertidumbre, tenemos la necesidad de promover las condiciones necesarias para acelerar la recuperación.

Tal y como ha mostrado esta reciente pandemia, la industria de Call Center española, ha hecho gala de una notoria capacidad de alinear los intereses empresariales con las necesidades sociales, a través de la inversión que realiza tanto en tecnología, innovación, procesos y formación de sus empleados, siendo además un importante sector empleador, con capacidad de generar empleo en sus cientos de plataformas distribuidas en todas las comunidades autónomas, favoreciendo políticas de empleabilidad, formación e incluso de inserción.

Así mismo, la industria de Call Center (empresas Contact Center, de tecnología, consultoras, etc.), al ser una industria transversal de todos los sectores se ha visto también “golpeada” por el impacto en sectores intensivos en atención al cliente, como han sido el turismo, hostelería, industria, consumo, transporte, salud, cultura y entretenimiento y, por tanto, con una afección relevante también para la industria de Call Center.

En esta línea, desde la Asociación Española de Expertos en Relación Cliente, valoramos positivamente se afronten nuevas medidas en este escenario que consideramos de urgencia y que contribuyan a la agilización de la recuperación del país.

La Asociación Española de Expertos en Relación de Clientes, con sede en la calle Ortega y Gasset, número 61 de Madrid, asociación sin ánimo de lucro, que representa a un grupo de profesionales y empresas de la industria de Atención al Cliente (empresas de Call Center, de tecnología, consultoras especializadas y empresas) desde hace 20 años, para dinamizar, mejorar y promover acciones de influencia para a través del dialogo, formación, comunicación, estudios y encuentros, se ponga en valor la importancia de esta industria tanto para la economía de mercado española, la sociedad, el empleo y la importante labor en materia de innovación, contribuyendo al reconocimiento socio-económico del sector, y que representa a empresas que realizan actividad de atención al cliente telefónico o a través de otros canales a distancia o de back office, **PROPONE** a esta **Comisión de Reconstrucción del Congreso de los Diputados España:**

- Que el ordenamiento jurídico ha de permitir canalizar un desarrollo permanente, claro y razonable para la adecuación de las diferentes políticas gubernamentales a las necesidades de la economía y crear certidumbres para el ámbito empresarial, impulsando el aseguramiento y crecimiento de la actividad empresarial.
- Que la salida de la crisis y el aseguramiento de los modelos empresariales vigentes, requieren garantizar la liquidez, la solvencia empresarial y la adaptación de marco laboral.
- Que se garantice la estabilidad de los criterios laborales, fiscales y regulación financiera tanto en el ejercicio actual como 2021 / 2022.
- Que la respuesta de política económica debe combinar dos objetivos: apoyar la recuperación, lo que aconseja no efectuar una retirada prematura de las medidas de apoyo, pues esto aumentaría el riesgo de que el crecimiento económico sufriera daños más duraderos, y, en paralelo, facilitar el ajuste de la economía al escenario que emergerá tras la pandemia
- Que se establezcan líneas de apoyo específicas a las empresas, dirigidas al pago de los compromisos adquiridos con sus proveedores, contribuyendo así, a su sostenibilidad.
- Que se mantengan los criterios de apoyo económico con la concesión de ayudas para dotar de liquidez a las empresas, y asegurar la ampliación de su alcance en determinados casos hasta junio de 2021.
- Que se anticipen medidas para que las empresas a las que se hayan adjudicado presamos ICO, puedan tener facilidades de devolución de cara al periodo de devolución de estos créditos en 2021.
- Que se establezcan procedimientos administrativos “ágiles y simplificados” en los concursos de acreedores, en concreto, las empresas deudoras con dificultades financieras deberían tener la capacidad de acceder a un marco preventivo que les permitiese continuar con su actividad empresarial cuando aún son viables.
- Que se establezcan un mayor % de exoneración de cuotas de la Seguridad Social por proyectos o servicios, atendiendo a la especial circunstancia de la industria de call center, que desarrolla su actividad por proyectos, con una duración hasta junio 2021 y posibilidad de prórroga un año más.
- Que, al ser una industria con grandes plantillas de empleados, que se establezcan políticas de crédito a corto plazo de 0% tipo de interés, para el pago de circulante y nóminas, vinculando la concesión a la justificación de la actividad por proyecto o servicio.
- Que se establezcan acuerdos con las entidades financieras para que se concedan moratorias sin intereses por inversiones vinculadas a la actividad, de entre 5 y 15 meses.
- Que se amplíe de las medidas tributarias y de cotizaciones sociales de apoyo a las empresas, para garantizar una recuperación y estabilización gradual de la actividad empresarial, creando certidumbres, definiendo por anticipado las fechas de duración en dos tramos: 30 de junio 2021, 31 diciembre 2021 y 31 diciembre 2022.

- Que se habilite la posibilidad de prolongar los ERTE´s por servicios y proyectos, alineando la duración de estos ERTE´s con la de la prestación del servicio.
- Que, para poder acompañar los costes con la recuperación de la actividad y la demanda, reduciendo rigideces, y en el caso de pérdida asegurada de actividad, prolongar las medidas excepcionales en materia de suspensión de contratos de trabajo y reducción de jornada y articular otras nuevas, de manera que se permita adecuar la plantilla de las compañías, limitando el alcance del compromiso del mantenimiento del empleo y los efectos de su posible incumplimiento.
- Que, para preservar el actual tejido empresarial de esta industria, se plantea la necesidad de asegurar los flujos de caja con medidas específicas en las áreas fiscal/tributaria, como diferir pago de impuestos y autoliquidaciones, y en el ámbito laboral/social facilitar el ingreso de cotizaciones
- Que se agilicen los flujos de caja de entrada de los pagos de las administraciones públicas.
- Que será imprescindible de cara a una estrategia de recuperación compatibilizar el enfoque defensivo con el apoyo en el proceso de adaptación a los cambios estructurales que pueden tener lugar, con programas marco de apoyo a la industria de Call Center, para la renovación, adecuación, modernización e innovación tanto del equipamiento tecnológico como de soluciones de gestión tanto de las operaciones, como infraestructuras, nuevos canales y gestión de personas.
- Que se asegure el desarrollo de una red sólida de infraestructuras: incluyendo el despliegue 5G y una correcta disponibilidad de espectro
- Que se desarrolle un entorno que favorezca y promueva el desarrollo y uso de tecnologías habilitadoras: complementando con herramientas de capacidad de computación (cloud e Inteligencia Artificial) para que la conectividad se convierta en una ventaja competitiva para las empresas españolas.
- Que se planifique un plan para promover una Administración digital e inteligente: evolucionar hacia una Administración 100% digital, impulsando el uso de Big Data y aprovechar la capacidad de contratación de la Administración para digitalizar la economía.
- Que, dado que la industria de Call Center también se caracteriza por la capacidad de empleabilidad que tiene y, por tanto, de un importante volumen de centros de trabajo, se establezcan apoyos en forma de reducción de los costes de energía, que se pueden alinear con las políticas de eficiencia de las respectivas empresas.
- Que de cara a los inversores en las empresas de la industria de Call Center, se debe asegurar la confianza para mantener y atraer la inversión mediante medidas que permitan potenciar la unidad de mercado, simplificar trámites y permisos de las Administraciones Públicas, incentivar fiscalmente a los inversores y fomentar la colaboración público-privada.
- Que se debe garantizar como único cauce que garantice la confianza empresarial y la inversión tanto económica como en capital humano, el diálogo social. Este debe

ser el marco natural de las reformas necesarias para la modernización del tejido empresarial español.

- Que se considere que la aplicación en un % muy elevado de criterios de teletrabajo, puede impactar de manera notoria en la economía en general, especialmente en actividades dependientes de trabajo en oficina, por lo que se debe calibrar su extensión y generalización.
- Que dado con es primordial asegurar la salud tanto de los empleados como de la sociedad en general, y reducir el riesgo de posibles nuevas olas de pandemia, es imprescindible establecer para las empresas un coste máximo para los test y su realización.
- Que se reformule el modelo de educación y la formación para potenciar las habilidades digitales y adaptadas a las necesidades de las empresas y el mercado para mejorar las capacidades para competir.
- Que es necesario que las pymes den un salto tecnológico ya que sólo el 22% de ellas tienen un plan de digitalización, para que las PYMES puedan digitalizarse estén preparadas para teletrabajar, que puedan migrar sus sistemas a la nube, que se digitalicen los sistemas de atención al cliente también desde la nube, que tomen decisiones de negocios basadas en datos (Big Data) y que tengan medidas de ciberseguridad para proteger su integridad.

Como conclusión queremos hacer hincapié en que ante esta crisis de una magnitud aún de difícil cuantificación, compleja y en la que no existen soluciones fáciles, consideramos que es imprescindible:

- Generar certidumbres y seguridad jurídica, fiscal y laboral en la actual legislatura
- Rechazar posibles subidas impositivas
- Rechazar la derogación de la reforma laboral
- Mantenimiento y ampliación de las ayudas públicas y los ERTE´s con perspectiva 2021 / 2022 con criterios relacionados con sector, actividad, proyecto, servicio o centro de trabajo.
- Facilitar a las empresas de esta industria acceso a las ayudas europeas para la reconstrucción
- Apoyar la internacionalización de las empresas del sector Call Center y sus proveedores
- Avanzar hacia la digitalización de las administraciones
- Alinear las políticas de educación y formación con las necesidades de talento de la industria de Call Center y las empresas proveedoras de esta industria, favoreciendo nuevas disciplinas de Formación Profesional adaptadas a esta industria.
- La respuesta de la política económica debe combinar dos objetivos: apoyar la recuperación, lo que aconseja no efectuar una retirada prematura de las medidas de

apoyo, pues esto aumentaría el riesgo de que el crecimiento económico sufriera daños más duraderos, y, en paralelo, facilitar el ajuste de la economía al escenario que emergerá tras la pandemia

Sobre la AEERC:

La Asociación Española de Expertos en Relación de Clientes (AEERC), asociación sin ánimo de lucro que representa a un grupo de profesionales y empresas de la industria de Atención al Cliente desde hace 20 años, para dinamizar, mejorar y promover acciones de influencia para a través del dialogo, formación, comunicación, estudios y encuentros, se ponga en valor la importancia de esta industria tanto para la economía de mercado española, la sociedad, el empleo y la importante labor en materia de innovación, contribuyendo al reconocimiento socio-económico del sector, y que representa a empresas que realizan actividad de atención al cliente telefónico o a través de otros canales a distancia o de back office así como de todas las empresas y consultoras proveedoras de esta industria.