

CC.OO COMUNICANDO...

AÑO 1, VOLUMEN 3  
DICIEMBRE 2010

**En contratación:  
Ni un paso atrás.  
Frente a la agresión de la Patronal:  
¡UNIDAD!**

Los pasados días 12 y 26 de Noviembre y 10 de Diciembre se han vuelto a celebrar reuniones de la Mesa Negociadora del Convenio Colectivo. Después de que la CGT rompiera la unidad de los trabajadores en esa mesa (convocando de manera unilateral y sin consultar con nadie, con el claro propósito de intentar alcanzar una "notoriedad" sindical que no tiene en términos de representatividad, paros y una jornada de huelga de 24 horas durante el mes de Noviembre) se debe recuperar la **Unidad** sin fisuras ante el gravísimo atentado a nuestros derechos que se pretende cometer.

**La Patronal ha endurecido sus posiciones hasta límites intolerables.** Pretenden contratarnos en las formas que les dé la gana y despedirnos cuando y como les dé la gana, pagándonos lo menos posible. Han tomado la CONTRATACION por estandarte, queriéndose mofar del principio constitucional de negociación colectiva.

Pretendiendo la Patronal manejar a su antojo la contratación, el bloqueo de la negociación es evidente. Esta inflexibilidad de la Patronal en la negociación con constantes propuestas regresivas, no hacen más que demostrar el nivel real de capacidad de gestión de los responsables de las empresas. Esto es lo que está poniendo en peligro gravemente la estabilidad del sector.

A nivel nacional, la mayoría de negociaciones de convenios colectivos se encuentran estancadas. **CC.OO y la UGT han comenzado acciones conjuntas de todo tipo para desbloquear esas situaciones.** Acciones como las manifestaciones del pasado día **18 de Diciembre.**

Desde **FSC-COMISIONES OBRERAS** entendemos que **se debe seguir negociando** un convenio colectivo que suponga un avance real en los derechos de los trabajadores del telemarketing. Avance que refleje los buenos resultados económicos de los que presume la Patronal del sector.

No vamos a tolerar ni un retroceso en el tema de la CONTRATACION.

**ISABEL GARCIA- FSC-Madrid de COMISIONES OBRERAS**

Responsable Telemarketing.



federacion de servicios a la ciudadanía

**Contenido:**

- NEGOCIO PRIVADO DE UN SERVICIO PUBLICO
- CONTENIDOS DE LAS TRES ULTIMAS REUNIONES DE LA MESA DEL CONVENIO COLECTIVO
- CONSECUENCIAS DE LA REFORMA LABORAL EN NUESTRA SALUD
- CONTRATACION E INDEFINIDOS



federacion de servicios a la ciudadanía

[ccoo.fsc.telemarketing@gmail.com](mailto:ccoo.fsc.telemarketing@gmail.com)

## VAN A ARRUINAR EL TELEMARKETING: NEGOCIO PRIVADO DE UN SERVICIO PUBLICO.

En este sector, como ya ha pasado en otros, vamos "a abonar" un alto coste por "disfrutar" de unos gestores incompetentes. Incompetencia que parece premiarse y primarse. Parece como si para los directivos de estas empresas toda la adaptación y modernización de las mismas, a las tendencias de mercado, consistiera en un simple cambio de nombre: **del Telemarketing al Contact Center** (como si les hubiera dado vergüenza utilizar nuestro propio idioma y haberlo llamado "centros de contactos").

**La falta de formación y preparación para afrontar los nuevos retos del mercado, más allá de la televenta, es pieza clave.**

La propia televenta también necesita una profunda reordenación que tenga como meta unos índices de calidad adaptados, entre otras, a las nuevas legislaciones anti-spam telefónico, a las directivas europeas por venir y a los nuevos hábitos de los consumidores. Hoy, al otro lado del teléfono, nos encontramos con consumidores que nos reclaman una información exhaustiva, técnica y fundamentada sobre comunicaciones, telefonía, internet, tarjetas bancarias de todo tipo, seguros, etc. Sin una intensa y real especialización en cada una de esas parcelas, la cual una vez adquirida, se venga a sumar a la lógica preparación técnico-comercial, no habrá futuro. Me dirán que es el eterno debate entre cantidad y calidad. Pero estamos viendo, un día y otro también, artículos y reportajes de radio, televisión, en prensa, cartas al director, comentarios de todo tipo, dando constantes quejas sobre los servicios de telemarketing y televenta. Esa ola crece y crece generando un auténtico desprecio social hacia nuestro trabajo (solo hay que ver los resultados de las encuestas de riesgos psico-sociales). Muchos clientes, hasta ahora habituales de las empresas del sector, han prescindido de estos servicios para realizarlos con personal propio. Y si el teleoperador no tiene una adecuada formación es por qué no se la dan, es por qué los empresarios están valorando más el beneficio a corto plazo que la consolidación de las plusvalías. Es por qué tiene un salario indigno. Es por qué no hay una articulación de categorías y funciones que se aplique en la realidad con incentivos salariales sugerentes para fomentar la promoción y el ascenso. Nos encontramos con un personal desmotivado a consecuencia de la irresponsable incompetencia de unos gestores enquistados en posiciones tercermundistas. Tan enquistados están que prefieren "llevarse el telemarketing" a países del tercer mundo en fraude de Ley

(véase el número anterior de **CC.OO**unicando y atentos a los próximos números), para seguir consiguiendo la máxima rentabilidad al más corto plazo por el único sistema que conocen: la explotación de los trabajadores. Tienen el corto plazo tan metido en la cabeza, que ellos mismos son muy "cortos".

**NEGOCIO PRIVADO DE UN  
SERVICIO PUBLICO REALIZADO EN  
CONDICIONES PRECARIAS.**

A algún "iluminado" de entre estos gestores se le ocurrió la "solución": "...me aprovecho de mis contactos políticos y, subiéndome a la ola neoliberal de privatizaciones de lo público, entrar en el negocio de la atención telefónica en temas tales como teléfonos de atención a mayores o mujeres maltratadas, teléfonos de emergencia 112 ó 061, teléfonos de petición de citas previas sanitarias, etc". Y esos "iluminados" pretenden dar esos vitales servicios a la ciudadanía dando a un teleoperador cualquiera "de a pie" una pequeña formación impartida de cualquier manera. Ya no basta con mercadear con los datos protegidos y privados de los ciudadanos. Ahora se mercadea con servicios públicos esenciales para todos nosotros. Comunidad Valenciana, Castilla-León, Galicia, Comunidad de Madrid, son solo algunos ejemplos de esta situación de subcontratación a empresas de telemarketing, que se lucran con servicios públicos esenciales, a costa de la "rapiña" de las condiciones laborales de los subcontratistas. **Negocio privado de un servicio público.** Y esto se ha hecho deprisa y corriendo, a golpe de acuerdo y apretón de manos en lujosas sobremesas, sin dar a los trabajadores formación humana ni técnica, sin adecuadas remuneraciones y sin reconocimiento verdadero de una profesión, la nuestra, puesta en la "picota" por los ciudadanos por la incompetencia empresarial. ¡Y todavía se alzan voces que afirman que lo que se privatiza es la gestión, no el servicio público en sí mismo!. Como si se pudiera separar una cosa de la otra. Desde aquí llamamos a estos "mercaderes": hipócritas. Siguiendo en la senda de prescindir de la **rentabilidad social** en aras del beneficio empresarial de unos pocos, les auguramos muy poco futuro.

**JULIA GARCIA RUBIO**

Comisiones Obreras en Gss-Line.

federacion de servicios a la ciudadanía

## INFORMACION SOBRE LA REUNION DEL 12.11.10 DE LA MESA NEGOCIADORA DEL CONVENIO COLECTIVO : LA PATRONAL CONTRAATAACA.

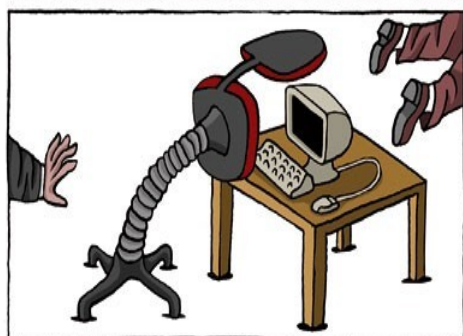
En primer lugar se trató sobre el tema de las excedencias. La patronal pretende suprimir las denominadas excedencias especiales: aquellas que se conceden a los trabajadores con un año de antigüedad en la empresa por un mes (sin sueldo) y por una sola vez al año (fraccionable en dos quincenas semestrales). Desde **FSC-COMISIONES OBRERAS** nos oponemos a esta merma de nuestros ya de por sí escasos derechos y proponemos que este tipo de excedencia pase a considerarse como permiso no retribuido para que cuando se disfrute no nos encontremos con que las empresas nos han dado de baja en la seguridad social.

En segundo lugar se trató sobre todos los artículos del convenio colectivo referentes al sistema de categorías profesionales, clasificación profesional y promoción. La patronal pretende incluir las conclusiones que al respecto formuló una consultora externa, con las cuales estamos totalmente en desacuerdo. Desde **FSC-COMISIONES OBRERAS** hemos manifestado que el actual sistema de categorías y niveles tiene que ser revisado en profundidad de acuerdo con las fuerzas sindicales representativas, para adecuarlo a la realidad de las responsabilidades y cuantificación del trabajo que realizamos.

En tercer lugar se debatieron diversos temas de salud laboral, de entre los que reseñaremos el tema de las PVD, para demostraros que actitud mantienen. Siguen desatendiendo las resoluciones de la Inspección de Trabajo que nos son favorables al respecto, y pretenden seguir robándonos una pausa PVD, es decir, quieren 7 pausas PVD en 8 horas de trabajo. Y lo que es más grave, quieren sacar el tema de las pausas PVD de los contenidos de salud laboral para incluirlo en los contenidos de los “descansos”, olvidando de que no es un tema de tiempo de descanso. Es un tema de tiempo de trabajo efectivo a todos los efectos, que viene determinado como pausa para salvaguardar nuestra salud laboral. **FSC-COMISIONES OBRERAS** no juega con la salud de los trabajadores.

**Para que enviéis vuestras denuncias y quejas**  
**[ccoو.fsc.telemarketing@gmail.com](mailto:ccoو.fsc.telemarketing@gmail.com)**

### LA FLEXIBILIDAD DEL MERCADO LABORAL



### INFORMACION SOBRE LA REUNIÓN DEL DIA 26 DE NOVIEMBRE DE LA MESA NEGOCIADORA DEL CONVENIO: NOS OPONEMOS A LAS PROPUESTAS UNILATERALES DE CONVENIOS “DE TRANSICION”.

Esta ha sido una reunión bastante “especial”. Solo ha servido para dejar claro que la negociación está bloqueada y para que, fomentando la desunión, se realicen **propuestas unilaterales** de suspender la actual negociación en marcha (llevamos casi un año) y firmar un convenio “puente” o de “transición” que no entre en los temas fundamentales de fondo como contratación, salario, categorías, salud laboral, etc, etc. A **FSC-COMISIONES OBRERAS** nos parece inadmisibile esta propuesta, por la forma y por el fondo. **Este es el momento de la UNIDAD**. Solo con UNIDAD podremos sacar adelante la negociación, sentando unas bases sólidas para el progreso de nuestro sector. Ya hemos comprobado como actitudes sectarias y electoralistas, convocando huelgas unilaterales, solo tienen como consecuencia alargar más el proceso de negociación, beneficiando los intereses de la patronal. **TODOS** seguimos estando en la mesa de negociación y no vamos a tolerar que nadie decida por nosotros. LA NEGOCIACION DEBE CONTINUAR.

# UNA REFORMA LABORAL CONTRA LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

**Los efectos desreguladores y flexibilizadores de la reforma laboral van a tener un serio impacto en el deterioro de las condiciones de trabajo y en todo lo que se refiere a la seguridad, estabilidad y capacidad de reclamar el cumplimiento de los derechos a la protección de la salud.** Como indicábamos en el anterior boletín, vamos a continuar haciendo un repaso a la reforma laboral aprobada por el Parlamento, las modificaciones referidas a Salud Laboral y Mutuas. En lo que respecta a las medidas y su influencia en la salud laboral, los efectos desreguladores y flexibilizadores de la reforma laboral van a tener un serio impacto en el deterioro de las condiciones de trabajo y en todo lo que se refiere a la seguridad, estabilidad y capacidad de reclamar el cumplimiento de los derechos a la protección de la salud.

Todo lo que se refiere a la facilitación de los despidos individuales y colectivos implica un aumento de la inseguridad laboral, dado que las/os trabajadoras/es van a sentir sobre ellos un aumento de la presión y de la indefensión ante cualquier pequeño vaivén económico de la empresa y la facilidad con la que los empresarios van a poder desprenderse de la plantilla con una rebaja de costes económicos muy sustancial. Todos los que nos dedicamos a la salud laboral sabemos que la inseguridad en el trabajo (temor al despido, al cambio de las condiciones de trabajo, etc) es una de las causas que mayo-

res patologías mentales y de todo tipo genera. El sufrimiento que causa la inseguridad va provocando un desgaste en la salud, a la par que una pérdida de capacidad individual y colectiva para enfrentarse a los incumplimientos de la legislación en materia de prevención.

La mayor facilidad que la reforma laboral otorga a las empresas para modificar unilateralmente las condiciones de trabajo y descolgarse del cumplimiento del convenio, no hacen nada más que fortalecer el poder empresarial para imponer las condiciones de trabajo más favorables a su interés, debilitando en paralelo la capacidad de las/os trabajadoras/es para tomar parte en su negociación. A partir de esta reforma vamos a ver una mayor dificultad sindical para participar en la determinación de la organización del trabajo y tratar de establecer, mediante la participación de las/os trabajadoras/es, unas condiciones de trabajo más justas, democráticas y saludables.

Siempre que defendemos la prevención, nuestro lema es: **hacer visible lo invisible y de lo individual una reclamación colectiva.** La presente reforma laboral ahonda en la individualización de la negociación de las condiciones de trabajo y, además, refuerza el de por sí más poderoso poder empresarial para fijar las pautas de trabajo, lo que redundará en un perjuicio claro para la parte más desfavorecida en la negociación: las/os trabajadoras/es, sus condiciones de trabajo y por ende su seguridad y salud, tanto física como psíquica.



[ccoo.fsc.telemarketing@gmail.com](mailto:ccoo.fsc.telemarketing@gmail.com)



federacion de servicios a la ciudadanía

## INFORMACION SOBRE LA REUNION DE LA MESA NEGOCIADORA DEL CONVENIO COLECTIVO CELEBRADA EL PASADO DIA 10 DE DICIEMBRE.

En esta última reunión del año, la Patronal se limitó a decir que a cambio de la subida salarial (IPC+1,5%) y de el aumento a un 50% del porcentaje de conversión de contratos temporales a indefinidos, se debe reformar o cambiar la CONTRATACION. ¿En qué términos?. Quieren consignar en convenio un contrato por obra de hasta 4 años.. Quieren consignar en convenio como causa de extinción del contrato de trabajo, tanto para los indefinidos como para los contratos por obra, la “disminución de trabajo”. Quieren que los despidos colectivos (EREs) los determine la comisión paritaria de interpretación del convenio. Quieren justificar la “disminución del volumen de actividad” solo con un “certificado” del cliente. Quieren pagar como indemnización por despidos improcedentes entre 20-25 días por año hasta un máximo de 12 meses. Quieren, quieren, quieren...

Esto es un GRAVISIMO ATENTADO contra nuestros ya de por sí escasos derechos. Luego contabilizarán personal de estructura en operaciones para decir que cumplen el porcentaje (práctica habitual en muchas empresas de nuestro sector y que venimos denunciando desde la FSC-CC.OO). Luego tendremos que denunciarles para cobrar la subida salarial tarde y mal (como tuvo que hacer CC.OO con respecto a la última subida salarial). ¿A QUIEN PRETENDEN ENGAÑAR?. ¿DE QUIEN SE QUIEREN REIR?. La FSC-COMISIONES OBRERAS no va a tolerar ni un solo paso atrás en el fundamental tema de la CONTRATACION. Estamos en la mesa de pleno derecho y sin nuestra firma no habrá acuerdo válido de tipo alguno, se mire por donde se mire. SE NOS ESTÁ ACABANDO LA PACIENCIA.