

“ NI NOS HARÁN CREER, NI NOS HARÁN CALLAR ”



EL GRITO



Informando desde 2003 a los Trabajadores/as de GSS

Otra afiliada de CGT logra su categoría

Como os venimos informando desde hace meses, más de treinta afiliad@s de **CGT** de las campañas de BBVA han demandado a la empresa para que se les reconozca la categoría de gestor telefónico, tal como manda el convenio de Contact Center. Hace aproximadamente un año, se obtuvo a través de los juzgados de lo social una primera sentencia donde se le reconoció esta categoría para una compañera que trabaja en el servicio CAT de BBVA; hace unas semanas conseguimos para otra afiliada el mismo logro, Sofia Abad. Desde que **CGT** tiene la presidencia del Comité de Empresa se han realizado alrededor de cuarenta informes de trabajadores/as dando fe que sus funciones eran propias de gestor. Este es un requisito previo para la demanda ante los juzgados. Los delegados/as de nuestra sección sindical han asesorado y ayudado a quienes así se lo han pedido para interponer denuncia ante la Inspección de Trabajo con el mismo fin. De tal modo, que cuando llega la demanda ante el magistrado del juzgado, este último solicita al inspector de turno un informe técnico de las funciones del agente, informe que puede llegar a ser determinante.

Todas las demandas de categoría son individuales. El responsable del servicio de BBVA, José Carlos Navarrete, a buen seguro se habrá tirado de los pelos al leer la sentencia. Sabe que detrás van a llegar otras parecidas, por más que ordene a sus coordinadores/as y supervisores/as que vayan a declarar ante el juez contra el derecho de sus agentes. Este es el caso de Jhoanna Pozo que no tuvo empacho en defender las tesis de la empresa en el juicio donde Sofia Abad se jugaba su categoría. Según el abogado de GSS, todos los teleoperadores/as son poco menos que robots que siguen argumentarios: una voz sin alma que se articula en un texto que se va leyendo.

No soy un robot,
soy un gestor



**Gss no contrata Personas
contrata Robots**



WWW.CGTGRUPOGSS.ORG

Octubre 2017
Confederación General Del Trabajo

WWW.CGTGRUPOGSS.ORG



¿HAS PROBADO A LUCHAR?

¡¡A NOSOTR@S NOS FUNCIONA!!

Gesesito se va con Pozo

Este mes, nuestra mascota deberá llegar hasta donde está la señorita Jhoanna Pozo y pasará unos días con ella. Desde esta gris atalaya, Gesesito tratará de hacerla entender que los que tiene enfrente son compañer@s suyos; que está muy feo declarar en contra de los mismos, por mucho que la empresa le pida el favor; que cualquier día se verá envuelta en cualquier enredo con GSS y a quien pedirá ayuda no será ni a Navarrete ni al sindicato amarillo CSIF. *“La traición comienza en el momento en que la gente viola sus propios derechos”*, musitará el ratoncito en el oído a Pozo. Queda por saber si sus palabras reverberan en la conciencia de la coordinadora o, aniquilada ésta por los gusanos de la adulación, será esfuerzo inútil. Nosotros siempre confiamos en Gesesito.



Trampas en el pago de los festivos

No sabemos si con la connivencia o no de ccoo y ugt, aunque no nos extrañaría en lo más mínimo, la empresa ha comenzado a poner obstáculos en el cuestionario que se os tiene que pasar para la elaboración del diagnóstico del Plan de Igualdad. **CGT** ha mantenido desde el comienzo de las negociaciones del II Plan de Igualdad la obligación que tiene la empresa en incluir en las medidas a los trabajadores y trabajadoras de ETT. Por ello mismo, hemos considerado necesario que el cuestionario distinga si el agente que responde es emplead@ de GSS o de ETT con el fin de detectar objetivamente las diferencias entre unos y otros en materias tan importantes como es la conciliación familiar y laboral. La empresa hasta el momento se ha negado en redondo. ¿La razón?: dejar sin efecto el compromiso que adquirieron al comienzo de las negociaciones para integrar a estos trabajadores/as en el Plan. **CGT** no va a aceptar trampas en este ámbito. Entendemos que todos los agentes que llevan a cabo su trabajo en las instalaciones de GSS, deben tener los mismos derechos. No vamos a ceder en este punto.

Represión Sindical en Zaragoza

Cada vez que nos referimos a lo que ocurre en los centros de trabajo de Ateca y Calatayud tenemos que hablar de abusos y falta de derechos de los compañer@s, al mismo tiempo que de represión sindical. Su director, Fernando Duce, pareciera presumir de llevar en su cinto las muescas de los despidos de tres delegadas sindicales en los últimos años: una compañera de SOA, otra de CCOO y, finalmente, Paula de **CGT**. GSS pretende crear un clima laboral de terrorismo a cuenta gotas, pero no debería olvidar que los trabajadores y trabajadoras lo último que pierden es su dignidad. Recientemente, una afiliada nuestra, que iba en las listas electorales de **CGT** y fue despedida, pudo obtener, si hubiera querido, su incorporación a la empresa, dado que el despido era nulo. Sin embargo, como ya había rehecho su vida laboral en otra empresa, prefirió llevarse la indemnización que le correspondía: más de 6.000 euros. No lo olvidéis, en Zaragoza, Madrid o Badajoz, todos los despidos se pueden impugnar. Y si lo haces con **CGT**, a buen seguro que recibirás lo que por ley tienes derecho.

Restituido el horario de una madre con guarda legal

Recordaréis que a comienzos de este año, GSS modificó en el servicio BBVA unilateralmente a varias madres el horario que tenían, a pesar de haberse reducido su jornada para cuidar de sus hijos. **CGT** animó a todas las compañeras a que presentasen demanda por vulneración de derechos. Antes de este verano, ya os comentamos que a una de las agentes afectadas consiguió una sentencia favorable, con la ayuda de nuestra sección sindical, y se le devolvió a su horario que ella había elegido antes de la modificación. Ahora, otra compañera, ésta afiliada de **CGT**, ha logrado el mismo derecho. Y eso que la abogadita de la empresa se trajo de la correa a Gema Bachiller, otra responsable siempre dispuesta a testificar contra una trabajadora. Se quedó con las ganas: nuestro letrado les hizo ver que poca defensa tenían ante un juez, y terminaron por claudicar sin necesidad siquiera de entrar en la sala. Siempre lo hemos dicho: ante cualquier modificación sustancial de vuestras condiciones de trabajo, no dudéis en llamar a un delegad@ de **CGT**. Muchas de las modificaciones están en fraude de ley.



Gss obstaculiza el cuestionario de Igualdad

No sabemos si con la connivencia o no de ccoo y ugt, aunque no nos extrañaría en lo más mínimo, la empresa ha comenzado a poner obstáculos en el cuestionario que se os tiene que pasar para la elaboración del diagnóstico del Plan de Igualdad. **CGT** ha mantenido desde el comienzo de las negociaciones del II Plan de Igualdad la obligación que tiene la empresa en incluir en las medidas a los trabajadores y trabajadoras de ETT. Por ello mismo, hemos considerado necesario que el cuestionario distinga si el agente que responde es emplead@ de GSS o de ETT con el fin de detectar objetivamente las diferencias entre unos y otros en materias tan importantes como es la conciliación familiar y laboral. La empresa hasta el momento se ha negado en redondo. ¿La razón?: dejar sin efecto el compromiso que adquirieron al comienzo de las negociaciones para integrar a estos trabajadores/as en el Plan de Igualdad. **CGT** no va a aceptar trampas en este ámbito. Entendemos que todos los agentes que llevan a cabo su trabajo en las instalaciones de GSS, deben tener los mismos derechos. No vamos a ceder en este punto. El cuestionario será para todos/as, y deberá recoger las diferencias entre los emplead@s de GSS y el resto de trabajadores y trabajadoras. Sólo así podremos desarrollar medidas concretas que permitan conseguir los objetivos que permiten un auténtico Plan de Igualdad. Las engañifas se las dejamos a otros. Si la empresa continúa con la misma actitud, la llevaremos a los tribunales. Recordad, por otro lado, que mientras estemos en negociaciones, **CGT** obliga a la empresa a que siga vigente el I Plan de Igualdad.

Tretas con los accidentes “in itinere”

En GPV, y sin avisar a la representación legal de los trabajadores, la jefa de Personal, Ana Calvet ha cambiado el procedimiento establecido de cómo actuar si tenemos la mala suerte de accidentarnos al dirigirnos al puesto de trabajo: accidente “in itinere”. Antes, si llegábamos a nuestro puesto de trabajo, y habíamos tenido un percance en el trayecto, el coordinador/a nos facilitaba un formulario que rellenábamos para ir a la mutua y que nos atendieran. Sin embargo, ahora no se nos facilita documento alguno, y cuando llegamos a la mutua nos dicen que tenemos que dirigirnos a la Seguridad Social porque no disponemos del susodicho formulario. La miserable estrategia es clara: poner palos en las ruedas para que estos accidentes no sean reconocidos por la mutua, y de este modo, ahorrar los costes que le suponen a ambas entidades los accidentes de estas características, pues nos tienen que pagar el 100 por 100 de la baja desde el primer día. Pero el ingenio de Ana Calvet no acaba aquí, inspirada, eso sí, por esos dos amorcillos que son los técnicos de prevención, David Paz y Javier Asensio.



Desde ahora, el trabajador que tenga un accidente de estas características deberá aportar partes de accidente de tráfico, denuncias frente a terceros por lesiones sufridas, partes de asistencia a servicios de emergencias... Y si has tenido la mala fortuna de torcerte un tobillo al pisar en falso, debes proveerte de testigos de lo ocurrido. ¿Qué se desprende de todo esto? ¿Tenemos que salir a la calle con una cámara GoPro que grabe cada movimiento? ¿Disponer en favoritos del número de la policía para llamar y que se presenten a la mínima que tengamos alguna lesión? **CGT** denunciará estos abusos a la Inspección de Trabajo. Parece ser que lo único que le frena a esta gente son las sanciones.

Boicoteo a las acciones preventivas en Canal

De verde pistacho se tiñó el semblante de Silvia Alonso, responsable del servicio de Canal de Isabel II, cuando se le solicitó crear una comisión para analizar, consensuar y decidir acerca de las acciones preventivas a adoptar tras el informe del Comité de Seguridad y Salud Laboral. Como sabéis, **CGT** había impulsado un estudio de riesgos psicosociales tras el cuestionario que se pasó a todos los agentes de este servicio. Los resultados no podían ser más reveladores: el problema más acuciante de resolver era el de la carga de trabajo (en canal se trabaja a destajo llamada tras llamada); en segundo lugar, la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral; y, por último, el abismo creciente entre lo que el trabajador/a aportaba al servicio y lo que recibía por parte de sus responsables. Era necesario, por tanto, crear una comisión en la que participase alguien de estructura que estuviese ligado al servicio y conociese sus dificultades, con el fin de buscar soluciones. Silvia Alonso, con su negativa, hace un flaco favor a los trabajadores/as que están sometidos al estrés que conoce perfectamente. Parece que las presiones que desde la dirección de la empresa recibió cuando comenzó a protestar por el estado del mobiliario, han surgido efecto. A esto se le llama bajada de calzones.





EL GRITO

es un Boletín mensual editado por la Sección Sindical Estatal de CGT en el Grupo GSS C/ Alenza 13, 5ª planta 28003 Madrid.

Consulta, pregunta, opina o critica a:
consultascgt@yahoo.es

Y si quieres hablar con nosotros no lo dudes,

GSS LINE Madrid

Santiago Alonso.....653 10 70 82
Sonia Rodríguez....626 79 70 82
Juan Luis Arandia.669 65 79 15
Antonio Franco.....636 39 70 93
Rafael López.....600 05 98 02
Susana Bachiller....665 55 86 87
Zoraida Jurado.....692 54 78 07
Noemí Gómez.....722 37 06 24
Chema Abad.....609 79 00 89
Cristina Alonso.....628 44 69 88

GSS VENTURE

Luisa Vázquez.....667 51 30 04
Teresa Herrero.....651 64 22 91
Eduardo Nuño.....635 64 57 63
Maribel de la Torre.619 52 78 30
Alberto Diaz.....695 34 47 80

GSS GPV

Ricardo Corredor..622 62 27 61
Juan A. Llorente...658 78 53 25
Patricia Carmen....680 44 82 99

GSS LINE Zaragoza

Angel Soriano.....692 26 18 00
Paula Pereira.....687 00 26 63

GSS LINE Badajoz

Mayra Canelo.....625 65 65 21



Nos manda una afiliada un artículo que, como siempre, insertamos en nuestras páginas de forma literal:

¡¡Carta desde el psiquiátrico!!

“Queridos teleoperadores/as:

Ser teleoperador/a es uno de los oficios más desagradecidos que existen: la temporalidad, la rotación, la precariedad, la repetición y el estrés lo convierten en uno de los empleos que más "queman" a la gente. Pasarán unos años, después unos lustros y finalmente, décadas. Da igual en qué empresa o campaña trabajes, si es de recepción o emisión de llamadas, a final caerás en la cuenta de que todas las bancadas tienen un denominador común: los calvarios y desgracias cambian, las constantes no. Aquí van las más comunes.

a) **Ninguna de las dos personas quiere mantener realmente la conversación.** Tanto el que llama como el que descuelga, preferiría estar haciendo otra cosa.

b) **Concepto teleoperador/a del cliente.** Los teleoperador@s tenemos unas herramientas bastante limitadas para solucionar los problemas. No somos dioses, ni médium, ni tenemos bolas astrales. El cliente eso no lo entiende.

c) **Concepto teleoperador/a por los superiores.** Eres un número. Eres muy, muy, reemplazable. Y ellos lo saben porque para estar ahí, llevan muchos años aguantando lo inaguantable, ascendiendo en la cadena alimenticia: coordinador-supervisor-responsable. Con el trato humano comprendes que has pasado a lo desconocido.

d) **El cliente se desahoga.** Es un hecho. La gente se siente sola. Te cuentan su vida. Hay casos de auténticos dramas al otro lado de la línea. Aquí es donde empiezas a perder la cordura y comienzas a dudar de las leyes que rigen y estructuran el universo.

e) **Lo puedes hacer.** Tal cual. Tus superiores piensan que llegar a tus objetivos, metas y ventas es realizable. Todo lo que no sea vender es refutable. En el sistema solar se produce una alineación de los planetas cada millones y millones de años, en los Call Center se producen cada día.

f) **Receptor de la Ira.** Tienes un problema con tu seguro; ¿por qué los cables de la luz no se pueden juntar?... mientras tu pelo echa humo; tu tarjeta no funciona; tu marido te ha dejado por otra; no va internet; el gato le ha dejado una nota en el frigorífico y no volverá; se te inunda la casa; se te ha caído la dentadura postiza en una alcantarilla; el contador de la luz, gas y agua ha salido corriendo despavorido calle abajo; estas cosas a la mayoría de los mortales no les pasan todos los días: a los teleoperadores/as, sí.

g) **Tu nómina nunca es lo que parece.** No la mires más. No la intentes comprender. Asímelo. Has cobrado esa basura. Penalizaciones de todo tipo. Te conectaste diez segundos tarde, te faltó una venta, al mear derramaste unas gotitas en el wáter, te pasaste en tus descansos, este mes el responsable ha creado una nueva carta astral donde el cometa Halley ha destruido la constelación de tu signo zodiacal.

h) **Pausa Visual.** Es un agujero negro. No es real. Los científicos no consiguen explicar muy bien que es.

Os hago llegar estas líneas desde este maravilloso mundo llamado MUTE. Un día, tal como hoy, decidí poner el mute en mi vida, para no quitarlo nunca más.

