

“ NI NOS HARÁN CREER, NI NOS HARÁN CALLAR ”



# EL GRITO

Informando desde 2003 a los trabajadores de GSS



## Decenas de afiliados de CGT reclaman sus incentivos en vacaciones

### Granujadas con el Portal del Empleado

Desde que CGT puso en conocimiento de los trabajadores de GSS la sentencia de la Audiencia Nacional reconociendo el derecho de todos y todas a solicitar en su retribución de vacaciones las comisiones e incentivos recibidos a lo largo del año, decenas de afiliados de nuestra organización han presentado la reclamación ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) a través de los delegados de nuestra sección.

Como recordaréis, esta sentencia fue a raíz de una demanda que presentó CGT en solitario, y ese recurrió por la patronal del sector, pero mientras se espera un dictamen del Tribunal Superior, las cantidades hay que reclamarlas antes de un año, para que no finalice el plazo legal. Ha habido otros sindicatos que han optado por repartir una carta, redactada por sus centrales, para que los trabajadores la entregasen en Personal con la petición de los abonos, pero estos escritos no van a garantizar los ingresos pendientes, dado que el plazo ni se interrumpe por este medio, más si no se especifica la cantidad exacta, el año y concepto que se reclama.

El cobro de los incentivos en vacaciones sólo se va a garantizar en el SMAC.

El plazo para reclamar las cantidades del 2014, finalizó el 31 de enero de este año, y ahora, y a lo largo de este ejercicio, podréis reclamar las del 2015. Si sois afiliados de CGT, no os costará nada la reclamación.

No nos debería de sorprender, conociendo a estos pillastres, pero GSS es un mar de truhanerías sin fondo. Desde la dirección de la empresa se percataron que desde hacía varios días, desde el Portal del Empleado, los trabajadores/as se estaban bajando e imprimiendo las nóminas para calcular las cantidades que debían reclamar, y optaron por bloquearlo.

Así, durante más de 24 horas, y un día antes de que terminase el plazo, nadie pudo conseguir sus nóminas por este medio, y en Personal se negaron a facilitarlas el mismo día. Ante las protestas de nuestra sección, por esta nueva demostración de sinvergonzonería, salió a la palestra el siempre malhumorado Julio Alberto Pérez, director de Relaciones Laborales, justificando esta medida porque el Portal estaba “en construcción” y que disculpásemos las molestias.

Sólo cuando le amenazamos con llevarles a los tribunales “levantaron las obras”, y pudimos, eso sí, el último día, obtener las nóminas de todos los trabajadores/as que habían demandado sus derechos.

FEBRERO 2016

Confederación General Del Trabajo

[www.cgtrgrupogss.org](http://www.cgtrgrupogss.org)



RECORDAD QUE EN CGT,  
DESDE EL PRIMER DÍA QUE SOIS AFILIADOS, TODOS  
LOS SERVICIOS JURÍDICOS DE LA ORGANIZACIÓN SON  
GRATIS.

NO TENEMOS PERIODOS DE CARENCIA DE SEIS  
MESES, COMO LOS DE UGT Y CCOO.



## Trampas hasta con el calendario laboral en Line

Y es que con esta gente es peor que dejar la cartera sola en un cónclave gansteril. Otra vez, el mismo personaje nos la jugó recientemente con la firma del calendario laboral. En Madrid acordamos establecer el 11 de enero como primera fecha de entrega de vacaciones, con el fin de garantizar que todos los agentes tuviesen la misma oportunidad en la solicitud, dado que muchos estaban por estas fechas de vacaciones.

Pero el señor Pérez, tenía las cartas marcadas. En el centro de Badajoz ya tenía apalabrada la firma de otro calendario laboral con la fecha del 4 de enero, como primera fecha de entrega. De tal forma, que los responsables de las campañas de recepción de llamadas que tienen los servicios compartidos en Madrid y Badajoz, se echaron las manos a la cabeza, pues con el mismo criterio de concesión de vacaciones, la fecha de entrega, se establecían dos



distintas en cada centro.

A pesar que nos entrevistamos con ellos, y estuvieron de acuerdo que era necesario algún documento por escrito que acordara una misma fecha para estos servicios, no hubo forma de convencer al director de los engaños, que debió de creer que con esta singularidad se iba a llevar las felicitaciones de sus jefes: tan torpe es.

¿A quién beneficia esta situación? A nadie, ni a los trabajadores/as, porque se crea un agravio comparativo entre Badajoz y Madrid, que pueden fácilmente reclamar estos últimos vía judicial si se le deniegan las vacaciones por este motivo, ni a los responsables de operaciones, que observan que se puede generar un conflicto innecesario en el servicio, repercutiendo en el rendimiento.

## Gesesito para Pérez

A falta de logros en su departamento, Julio Alberto

Pérez tendrá que regalar envanecido las hazañas de las discordias a sus superiores. Como le vemos falto de felicitaciones, nosotros desde estas páginas le queremos conceder nuestra cariñosa y esponjosa mascota, el gesesito.

Ay, que sabemos que no la va apreciar, y nada más recibirla, la emprenderá a golpes pugilísticos con ella, amorosa y tierna, pero en trances similares ha estado la criatura, y ha logrado salir siempre ilesa de las

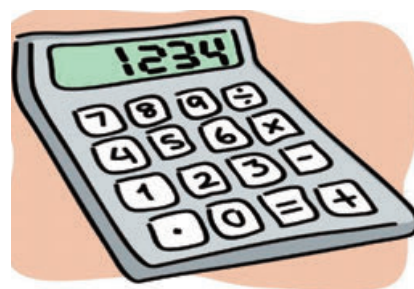


atroces iras de sus premiados.

Engalanado queda así el señor Pérez, en sus desmayos por buscar siempre engaños y pillerías, aunque a veces no le valgan a la empresa más que juicios y sentencias condenatorias. Qué le vamos a hacer, si en el director financiero de la compañía, Alberto Martos, su jefe, siempre ha tenido a su mentor: este sí, de más altos vuelos.

## Pluses en vacaciones

Otra sentencia que ganó CGT hace algunos años, os da derecho a que percibáis en la nómina de enero, como concepto de las vacaciones anuales, la media de lo que



# Reclama

hayáis obtenido en complementos como los festivos, domingos, festivos especiales, plus de nocturnidad y de idiomas.

Este derecho está recogido en el artículo 50 del convenio de Contact Center, que explica claramente cómo se calcula. Resumidamente: tenéis que sumar todos los pluses por los que os han retribuido en las nóminas del año pasado, dividirlo por 360 días anuales, y multiplicarlo por los 32 de vacaciones que tenemos.

Si veis alguna diferencia entre lo que te pagan y lo que habéis calculado, reclamadlo en Personal, y si no te hacen caso, informarnos. Te lo resolveremos.

## Horas extras no abonadas en Evo Banco

No hace mucho, tuvimos que reclamar las horas extras de varios trabajadores/as de ETT del servicio de Evo Banco, pertenecientes a los departamentos de Backoffice y Verificaciones, a los que no se las habían abonado en la nómina desde el verano pasado. Hasta diciembre de 2015, estuvieron sin cobrar estos agentes, algunos de ellos ya despedidos, y lo más probable es que existan más compañer@s en su misma situación de los que no sepamos nada.

A regañadientes y a instancias de CGT, José Luis Llopis, el responsable de este servicio, fue informando de estas horas extras a GSS, para que las mismas fueran transferidas a los trabajadores/as afectados, a través de la ETT. Y eso que fue él mismo quien obligó a los agentes a realizar estos excesos de jornada, amenazándolos con que de lo contrario “acabará la historia antes de lo que pensáis”.

Si hay todavía compañer@s afectados en este servicio que no han reclamado este dinero, por miedo o represalias, pueden ponerse en contacto con nosotros para denunciar estos hechos. Todavía estáis a tiempo para pedir lo que es vuestro.



Desde que GSS cogió el servicio de Evo Banco todo han sido problemas. Al realizarse la campaña en casa del cliente, en la población de Las Rozas, la empresa ha debido creer que no nos íbamos a enterarnos de la sutileza de sus robos a los trabajadores/as.

Como ya os contamos hace unos números pasados en esta misma publicación, un trabajador de esta campaña, con una minusvalía física, solicitó su adecuación del puesto de trabajo y la respuesta por parte de GSS fue el despido.

Ana Calvet, la jefa de Personal, llegó a decir ante la Inspección de trabajo, cuando estos hechos fueron denunciados, que GSS no tenía la culpa de que las ETTs mandaran a las campañas gente con deficiencias.

## Plan de formación para arañar subvenciones

Recientemente, los “agraviados” representantes de GSS salieron humillados y con el rabo entre las piernas por la puerta del despacho de la inspección de trabajo, cuando nuestra sección y varios miembros del comité de empresa estuvimos durante casi dos horas denunciando todas las irregularidades existentes en las acciones formativas que se habían realizado en GSS.

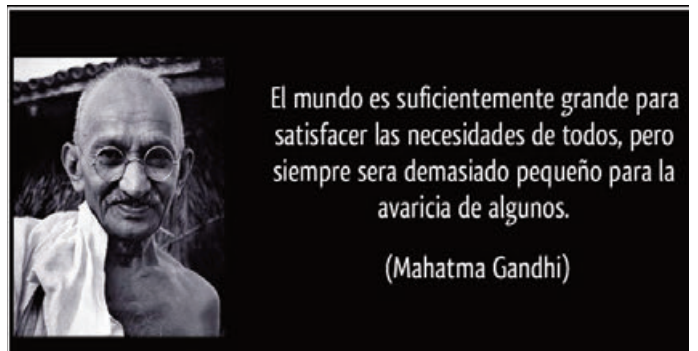
Se les recordó que hace aproximadamente dos años, tuvieron que devolver las subvenciones que habían recibido en Venture, porque se descubrió que se habían bonificado doblemente, a través del cliente y por medio de la administración pública. Y sospechábamos que este juego sucio lo seguían haciendo en Line.

Habían notificado a la Fundación Tripartita, que es el órgano estatal dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y el que regula estas bonificaciones en las formaciones, la realización de una serie de cursos de las que no teníamos constancia. A la empresa les habíamos solicitado la prueba de estas formaciones con las firmas de los asistentes pero nunca nos habían entregado nada.

Cada vez estamos más convencidos de que están subvencionándose irregularmente, haciendo uso fraudulento de fondos públicos.

Esperemos que sea ahora la Inspección de Trabajo el que les requiera la documentación que a nosotros no nos han proporcionado.

Mientras tanto, y ante nuestras demandas ante el inspector, ya nos han facilitado el Plan de Formación de 2016, que supone más de lo siempre: cursos de reciclaje y basura para los agentes, cursos y másteres para los ejecutivos.



## A galeras a remar

Desde hace unos meses, los emplead@s del turno de tarde en la campaña de Canal de Isabel II, están viviendo un auténtico suplicio en sus puestos de trabajo.

El nivel de servicio de la mañana está seriamente descompensado con respecto al de la tarde, convirtiéndose las bancadas de este último turno en auténticas galeras romanas, donde los remeros bogan a diferentes ritmos, dependiendo de la velocidad de los golpes en el tambor y de la altura a la que se encuentre el sol.

Así, todos los agentes no reman al mismo ritmo.



Mientras que los remeros de la mañana tienen un ritmo lento, los de la tarde reman en "boga de ariete", frenético y en muchos casos inhumano.

Los argumentos de la empresa son inaceptables para no resolver esta situación que hemos denunciado: no pueden aceptar en el servicio a los trabajadores/as de Line como apoyo, ni incorporar nuevo personal, porque los agentes que están en plantilla son los únicos que acepta el cliente, según GSS. Es decir, que la ampliación del servicio por la tarde es incompatible con el "contrato de prórroga" que la empresa mantiene en estos momentos con Canal, dada su primera intentona sucia e ilegal de llevarse la adjudicación de los servicios al menor coste posible y por la negativa tajante y ruin de Canal de soltar más guita.

No les sirve ya "inflar" el nivel de servicio del turno de mañana para hacer la media con el calamitoso resultado de la tarde y así, esquivar la penalización. Como tampoco les vale ya la engañifa de antaño cuando tenían dos niveles de información y un gestor se pasaba las horas muertas transfiriendo las llamadas de un nivel a otro sin atender a los clientes, y de esta forma, miserable una vez más, cumplir los objetivos del contrato con el cliente y no ser sancionados.

Sin embargo, el tiempo de los descansos de los trabajadores/as y el tiempo entre las llamadas se

han respetado en todo momento, ya que siempre están presentes nuestros compañer@s y delegados de CGT. Siempre vamos a estar ahí, para alzar la voz en grito y denunciar todo aquello que vulnere nuestros derechos contra todo viento y contra toda marea. Y como dijo el genial cantante Manolo García en una de sus canciones: "si eres de los que no tienes, ¡¡a galeras a remar!!"

## Servicio de Prevención Acojonado

La Dirección General de la Empresa se le ha ocurrido ahora mancomunar el servicio de prevención, o lo que es lo mismo, por menos dinero asegurar la salud de tod@s los trabajadores/as de los centros de trabajo del estado español del Grupo GSS.

Los técnicos de prevención que saben que no van a poder con el trabajo que se les va a caer encima, defienden también la decisión de la empresa,



aunque llevan el espanto dibujado en el rostro desde hace tiempo.

Una auténtica locura: con los mismos medios y trabajadores/as, asumirán también la higiene industrial de todas las instalaciones por lo que tendrán que garantizar unas temperaturas y humedades óptimas en las plataformas, además de que los niveles de anhídrido carbónico no se dispare. Si en la actualidad, teniendo esta responsabilidad subrogada a otra empresa, no han conseguido mantener unas condiciones ambientales razonables, imaginarnos lo que ocurrirá en los próximos meses, si finalmente optan por la organización mancomunada.



Naturalmente, CGT se ha opuesto a este disparate en el Comité de Seguridad y Salud Laboral de Line de Madrid donde tenemos representación.

## Propuestas de CGT Venture en Salud Laboral

En Venture, a pesar de haber ganado las elecciones, las señoras de CCOO y UGT nos dejaron fuera en el Comité de Seguridad y Salud Laboral; sin embargo, y a pesar que no nos pueden ni ver, vamos a seguir participando activamente en las reuniones conjuntas de los comités de las tres empresas del grupo que hay en el centro de Madrid.



La delegadas de nuestra sección van a realizar varias propuestas en la próxima convocatoria de salud laboral que ya están tratadas con la empresa y con el resto de secciones sindicales y que vamos a plantear a todo el grupo de empresas: la contratación de un fisioterapeuta de empresa, aún estamos a la espera de analizar las condiciones. Y como iniciativa de esta sección desde hace ya tiempo, acondicionar una sala de descanso para los trabajadores/as de turno partido de Gss y mejorar las que hay. Vamos a participar activamente en el plan de emergencias y establecer también un protocolo para que exista siempre un número mínimo de microondas en el centro de Madrid.

**REPRODUCIMOS EN NUESTRAS PÁGINAS, COMO VIENE SIENDO HABITUAL, UN ARTÍCULO QUE NOS HA ENVIADO UN AFILIADO NUESTRO.**

### “La Nobleza en la Pobreza”

“Ser vendedor es un oficio duro”, decía el actor Alec Baldwin a unos teleoperadores inmobiliarios en la adaptación cinematográfica (1992) de la genial obra de teatro -Glen, Gary and Ross: el éxito a cualquier precio- del escritor David Mamet. Continuaba: “Les han dado fichas con nombres y teléfonos!! Aprovechenlas!! Si no son capaces de vender estas fichas es que no venden una mierda y son una mierda!! Empiecen a buscar trabajo enseguida

porque se van a quedar en la puta calle!! En otra escena, Al Pacino le espetaba a un vendedor: “Dónde aprendiste hacer negocios estúpido desgraciado de mierda? Quién te ha dicho que podías trabajar aquí? Voy hacer que te despidan!! Tu única obligación es

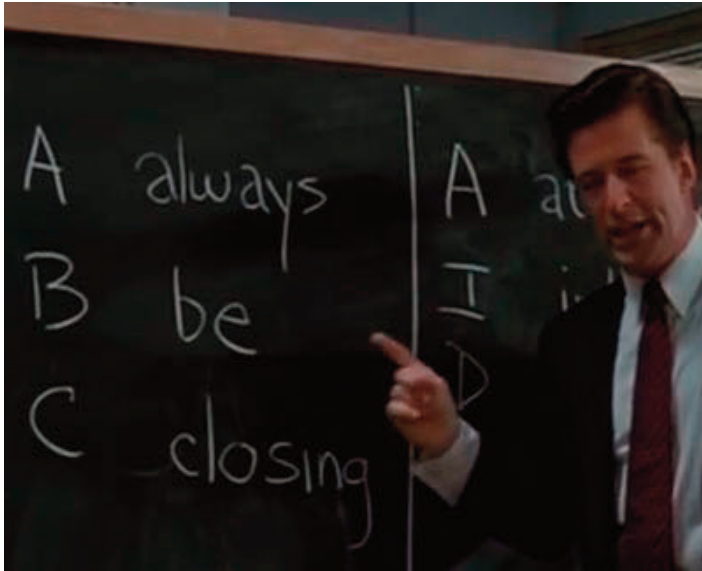


vender!! Todavía no lo has entendido? Te pagan para vender!!”

“No hay nobleza en la pobreza”, vociferaba Di Caprio a unos operadores/as de bolsa en la película -El Lobo



de Wall Street- (2013). Continuaba, “Ven estas cajas negras? Se llaman teléfonos? Sin vosotros son sólo trozos de plástico inútiles, como lo es un M-16 sin un marine entrenado para apretar el gatillo!! Mis entrenados asesinos que no colgarán el teléfono hasta que el cliente compre o mueraaaa!! He sido un hombre rico y he sido un hombre pobre. Y prefiero ser un hombre rico todas las veces!! Cuando tengo que enfrentarme a los problemas, voy sentado en una limusina!! Llevo un traje de 2000 dólares y un reloj de 4000 dólares!! Un mediocre dirá que esto es egoísta, superficial y materialista, mientras busca empleo en un puto McDonald, porque ese, joder, es su sitio!! Antes de marcharme de este edificio, quiero que miréis al compañera/o a vuestro lado. Porque en un futuro no muy lejano os pararéis en un semáforo en



rojo con vuestro desvencijado coche y ese compañero aparecerá justo a vuestro lado, en su flamante Ferrari, sentado junto a una preciosa mujer de voluptuosas tetas. Y a quién tendréis vosotros al lado? A una asquerosa vaca con barba de tres días que lleva un vestido barato, apretujada en un coche cargado de



productos en oferta del súper. Así que escuchadme bien!! Queréis una tarjeta con números rojos? Descolgad el teléfono y vended!! Vuestros novios y novias os consideran unos pringaos fracasados? Descolgad y vended!! Quiero que solucionéis vuestros problemas haciéndoos ricos!!. Sed feroces!! Sed despiadados!! Sois unos putos terroristas telefónicos!!”

Efectivamente, ser teleoperador de emisión en campañas de venta puede llegar a ser un oficio duro y no habrá nobleza en la pobreza, si vemos la realidad como los personajes encarnados por estos magníficos actores. Vengo impartiendo formaciones durante más de 15 años en diferentes empresas en cuanto a la motivación de equipos en técnicas de ventas, y este tipo de escenas en las películas me sirve para enseñar a mis teleoperadores la importancia de la gestión de

personas en las campañas de emisión.

Ser teleoperador se puede convertir en una “basura” de trabajo si no se tienen en cuenta varios puntos clave, está en nuestras manos convertirlo en un buen oficio, satisfactorio para clientes y para empleados. Aquí van unas propuestas que ayudan a mejorar los ratios de ventas:

- a. No conviertas a tus agentes en una máquina. No hay labor más dura que la monótona y repetitiva.
- b. Premia el atrevimiento. Un equipo de venta debe ser dinámico, creativo y con ilusión. Deja que tus agentes se atrevan a hacer pruebas.
- c. Fomenta el compañerismo. Un equipo no se puede construir entre compañeros que no se apoyan entre sí.
- d. Convierte al cliente en vuestro aliado. En cada línea del teléfono hay dos personas, cada uno con su sensibilidad. Sintonízalos y lograrás que la venta deje de ser un momento tenso.

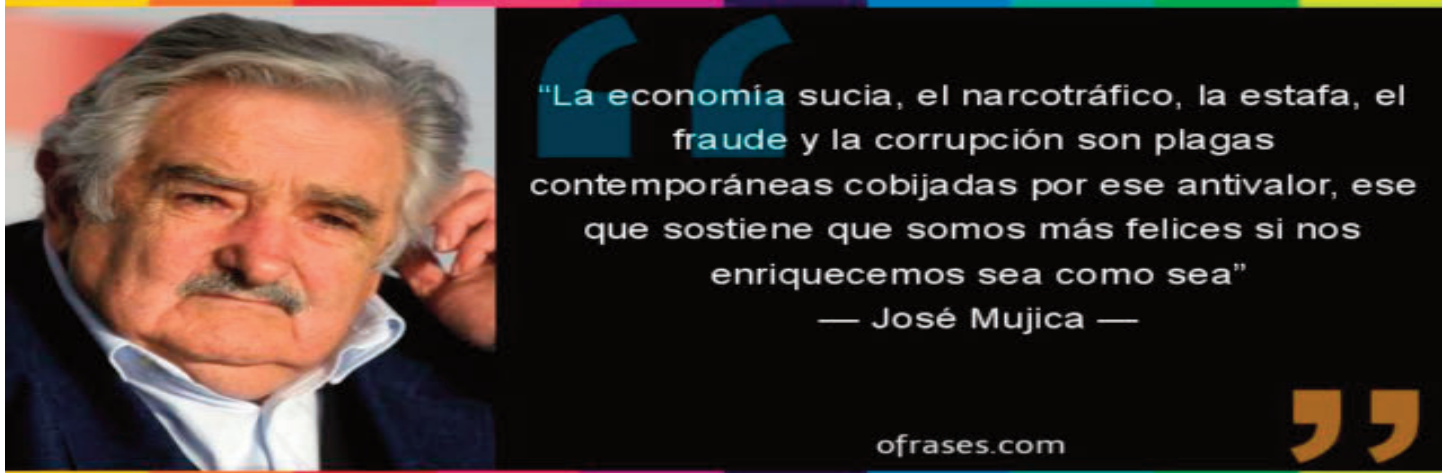
Si eliminamos el miedo, el egoísmo y la desconfianza en las campañas de venta, la venta dejará de ser un oficio duro. Si dejamos que triunfen y se implanten



las técnicas de venta del más feroz capitalismo construiremos innobles y elaboradas alegorías humanas. Fábulas morales acerca de la codicia más despreciable y la más infame quiebra de los viejos códigos éticos.

## Sobre las detenciones de los “titiriteros”

Desde la más absoluta impunidad con los verdaderos criminales, corruptos y estafadores, el régimen y los partidos que lo sustentan (PP, PSOE, Ciudadanos...) meten en la cárcel a la LIBERTAD DE EXPRESIÓN que es crítica con su desorden.



Para la CGT lo que los titiriteros hacían en la representación de la obra, no es sino una denuncia explícita y concreta de los montajes policiales-estatales de incriminación y criminalización de todo aquello que huelga a radical, prácticas que son habituales y que están a la orden del día, colocándonos el “sambenito de terroristas” y, especialmente al mundo libertario anarquista, como las operaciones Piñata y Pandora.



El periódico El País, firme anclaje ideológico del régimen del 78, abrió la veda para la caza del radical. Los periódicos de la caverna y los grandes grupos de “ideologización” cerraron el círculo para presentar a la sociedad que el eje del mal ha vuelto a actuar y, esta vez, sobre “tiernos infantes” a los cuales se les quiere “culturizar” del hecho de la violencia de género, de los desahucios y de los montajes policiales-estatales.

Lo más grave es el posicionamiento del Ayuntamiento, al frente del cual se encuentra una candidatura de la gente (Ahora Madrid) que, en lugar de defender la libertad de expresión y la unilateralidad en las detenciones y denunciar públicamente que no existe ningún delito, va e interpone





## 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](mailto:consultascgt@yahoo.es)

Y si quieres hablar con nosotros no lo dudes,

**Llámanos ya!**

### MADRID GSS Line

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  
Manuel Cuevas..... 653 67 04 99

### GSS Venture

Lorena Díaz..... 616 11 34 60  
Luisa Vazquez..... 667 51 30 04  
Teresa Herrero..... 651 64 22 91  
Maribel de la Torre... 619 52 78 30  
Alberto Gómez..... 636 15 93 30  
Eduardo Nuño..... 635 64 57 63

### GSS Line GPV

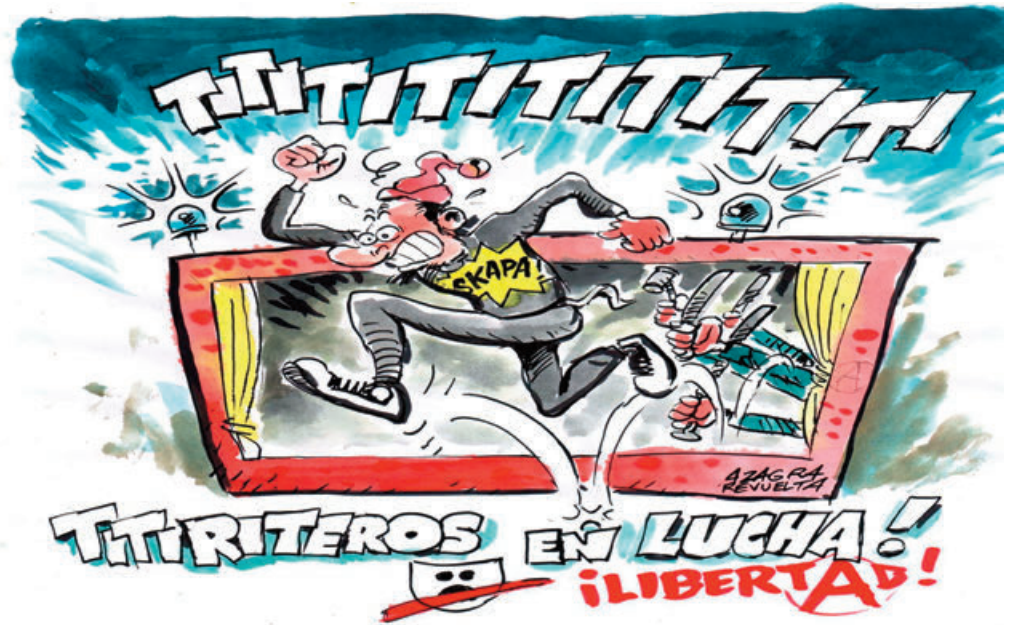
Ricardo Corredor..... 673 93 52 64

### BADAJOS

#### GSS Line

Mayra Canelo..... 625 65 65 21  
Manuel Domínguez.. 660 47 17 09

una denuncia y se suman a no se sabe bien que acusación: ¿daño moral a menores por una obra de mayores? Afortunadamente retira después la nota, parece que va a primar el sentido común y todo va a quedar en una rescisión del contrato. Pero el daño y la



connivencia con el “régimen” ya está hecho y la “máquina política-judicial” se ha llevado por delante, de manera indecente, a los titiriteros y a la LIBERTAD DE EXPRESION crítica.

Desde CGT entendemos que el “Ayuntamiento del cambio” debiera hacer política de verdad de cambio, como la remunicipalización, la auditoría de la deuda del Ayuntamiento de Madrid, ilegítima y odiosa, las políticas de vivienda y no ser agentes de las mismas políticas urbanísticas, cuando se aceptan las operaciones Mahou-Calderón, Canalejas y, a buen seguro, tramos del macro proyecto Chamartín.

Transformaciones reales necesitamos en Madrid y en todo el territorio, que pasan por políticas de democratización de las instituciones, donde la participación directa de los vecinos y vecinas sea ejecutiva en lo que respecta a sus vidas: remunicipalizar todos los servicios públicos y devolver a los vecinos y vecinas todo lo que es el COMÚN, que fue robado por una clase política madrileña y, sus empresarios aliados, durante los 25 años que han gobernado en el Ayuntamiento como el “señorito la finca”.

**EXIJIMOS LA PUESTA EN LIBERTAD inmediata de los Titiriteros y el respeto a la LIBERTAD DE EXPRESION**

### LA CULTURA NO ES DELITO

Secretariado Permanente del Comité Confederal CGT



Blog denuncia:

<https://cgtgssdenuncia.wordpress.com>

[www.cgtgrupogss.org](http://www.cgtgrupogss.org)

[www.facebook.com/SindicatoCGT.Grup](https://www.facebook.com/SindicatoCGT.Grup)

