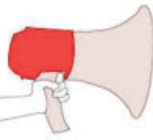


“ NI NOS HARÁN CREER, NI NOS HARÁN CALLAR ”



# EL GRITO

Informando desde 2003 a los trabajadores de GSS



## Condena a GSS por incumplir el Plan de Igualdad

Condena a GSS por incumplir el Plan de Igualdad. De nuevo, GSS ha hecho el ridículo en la Audiencia Nacional. Esta vez, por la demanda que en solitario puso CGT, por el incumplimiento del Plan de Igualdad, firmado en 2013. Nuestra sección sindical se vio obligada a llevar a estos tramposos de las orejas al banquillo, para que nos facilitasen la documentación que acreditase que estaban cumpliendo las medidas del Plan de Igualdad. El juez se quedó atónito ante tanta desfachatez, cuando comenzaron a cacarear ante el tribunal los esfuerzos realizados en los últimos años para mejorar las condiciones de las trabajadoras/es. Entre otras perlas soltaron, sin ningún tipo de rubor, que habían conseguido contratar menos mujeres que hombres, para conseguir equiparar ambos sexos, cuando precisamente la ley de Igualdad lo que pretende es el efecto contrario: lograr que las mujeres puedan acceder en igualdad de condiciones que los hombres al mercado laboral y condiciones como la maternidad o la conciliación familiar/laboral no supongan impedimentos ni para su contratación ni para la posibilidad de promocionar dentro de la empresa. ¿Pero qué se puede esperar de una empresa cuya principal fuente de contratación es a través de las empresas de trabajo temporal, y a cuyos trabajadores se les impide tener los mismos derechos que al resto de empleados de GSS en materia de Igualdad? Incluso prohíben que las mujeres embarazadas contratadas por ETT puedan descansar los diez minutos más que disfrutaban el resto de trabajadoras en su misma situación. La sentencia obliga a GSS a facilitar toda una serie de informes para demostrar que están cumpliendo con las medidas del Plan, una información que debían haber entregado hace casi un año y que según la empresa, ya estaba aportada. A pesar del auto del juez, estos torpes, de momento sólo han entregado tablas con datos absurdos, embrollados y sin ningún fundamento. ¿Dudarán, tal vez, que les denunciaremos por temeridad si continúan por este camino?

## No a los empleados de segunda

Nuestra sección va a promover la negociación de un nuevo Plan de Igualdad, tanto en Line como en Venture, dado que dentro de poco terminarán su plazo de vigencia, el cual, es de tres años. En estas negociaciones vamos a exigir que los trabajadores de ETT estén amparados por las medidas que contempla el Plan. No podemos tolerar que existan trabajadores de primera y segunda categoría; que a los que estén directamente empleados por GSS tengan reconocidos unos derechos, y no, a los que vengan de una ETT. Hay fundamentos en la doctrina laboral que nos permite iniciar esta batalla. En la



misma Ley de prevención de riesgos laborales ya se indica que no pueden ser discriminados, y que es la empresa donde van a desempeñar su trabajo, la última responsable de sus condiciones laborales. Asimismo, el Real

Decreto 10/2010 afirma que: “los trabajadores contratados para ser cedidos a empresas usuarias tendrán derecho [...] a la aplicación de las condiciones esenciales de trabajo y empleo que les corresponderían de haber sido contratados directamente por la empresa usuaria para ocupar el mismo puesto”. Más adelante, la misma ley aclara que las empleadas/os: “tendrán derecho a las mismas disposiciones que los trabajadores/as de la empresa usuaria en materia de protección de mujeres embarazadas y en período de lactancia, y menores, igualdad de trato entre hombres y mujeres; e incluso, las mismas disposiciones con vistas a combatir la discriminación sexual, raza, origen étnico, religión, discapacidad, edad, y la orientación sexual”. Para GSS no serán suficientes éstos u otros argumentos jurídicos, porque estos truhanes de lo único que entienden es de sentencias judiciales, requerimientos en los juzgados y de la inspección de trabajo, mejor aún, si van acompañados de multas. Sólo cuando les hacemos daño en el bolsillo, entran en razones.

JUNIO 2016

Confederación General Del Trabajo

www.cgtgrupogss.org



## Timo en el Plan de Incentivos de Metlife

En Madrid, a los agentes de la campaña Metlife les han insistido que tenían que firmar el plan de incentivos si querían adherirse al mismo, otro abuso que incumple lo firmado con la representación legal de los trabajadores. Además, a Julio Alberto Pérez, director de Relaciones Laborales, ha tenido la ocurrencia de incluir toda una suerte de prerrogativas ilegales para la empresa como la de poder, de modo unilateral, modificar o dar por concluido el plan de incentivos sin tener que avisar a los trabajadores. ¡Cuando él mismo firmó ante el SIMA que cualquier modificación sería notificada a los representantes legales de los trabajadores con tiempo suficiente! Los dislates de este personaje tendrán pronta respuesta otra vez en los juzgados.

## Gesesito para Lola Suarez

Pero debemos reconocer que quien con mayores artimañas ha conseguido el acuerdo de incentivos es la incombustible Lola Suárez, responsable de campañas sin fin (gracias a favores mil). Así es.

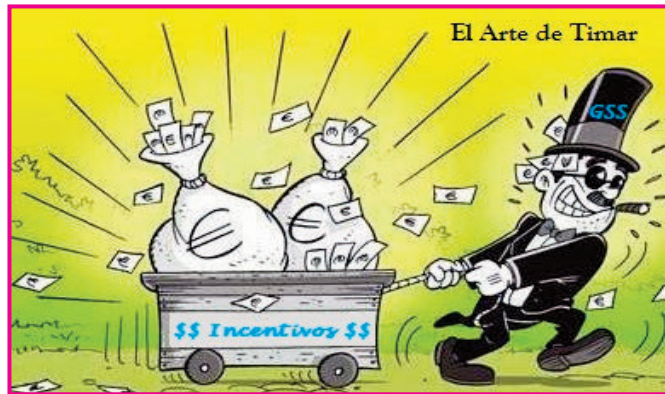


La buena señora ha diseñado una tabla de puntos en la cual, si a un agente se le olvida decir algo al cliente, le quita un punto; si no hace venta cruzada y debería de haberla hecho, pues otro punto menos; si no cumple con el trato o la excelencia telefónica ¡ay! ¡ay! “otro punto, majo”. De tal forma, que cuando llega a fin de mes, todos estos puntos negativos quitan los incentivos a

los agentes. Y eso que el acuerdo que se firmó deja blanco sobre negro que los parámetros de calidad y requerimientos de servicio no son una causa para dejar a nadie sin incentivos. Pero a “la Lola”, eso le da igual. Es más, su arrogancia le lleva a sancionar a todo aquel que no observa suficiente sumiso y devoto de sus arbitrariedades, y basta con que un agente se conecte un minuto tarde y se le haya atravesado en su magín, para castigarle con un par de días de empleo y sueldo. ¡¡Nada!! Nuestro Gesesito se lo damos a este espécimen singular, para su disfrute y compañía, aunque nos tememos que termine por colocarle en una bancada a coger llamadas, que para ella es lo más, y por eso tiene enchufado a más de un familiar de teleoperador.

## CGT frena en Zaragoza un Plan de Incentivos Ilegal

Como sabéis, la sección de CGT logró alcanzar un acuerdo con la empresa en el Servicio Interconfederal de Mediación



y Arbitraje (SIMA), que firmaron el resto de secciones sindicales, menos UGT (todavía no ha quedado claro por qué), en el que todas las condiciones abusivas de los planes de incentivos quedaban sin efecto. De este modo, ni la presencia en el puesto de trabajo, ni el “famoso” nivel de absentismo, se iban a contemplar para cobrar los incentivos. Tampoco

iban a ser razones de exclusión, el haber sido sancionado por la empresa o el incumplir parámetros de calidad o requerimientos de servicio. Asimismo, a partir de ahora ya no sería necesario que el trabajador firmase el plan de incentivos, sino que su adscripción a la campaña era más que suficiente para que estuviese incluido. Sin embargo, como os podéis imaginar, GSS tiene esa costumbre maniaca de olvidar sus compromisos. En Zaragoza, nuestra delegada sindical, mediante un correo electrónico, tuvo que denunciar el plan de incentivos para la campaña Vodafone Potencial Ono, que Fernando Duce, el guardián de los centros de Calatayud y Ateca, otrora alcalde del PP, y José Luis López, el director de operaciones, lindamente pretendían imponer entre los agentes. Finalmente, lo han retirado, con la promesa de adecuarlo al acuerdo.

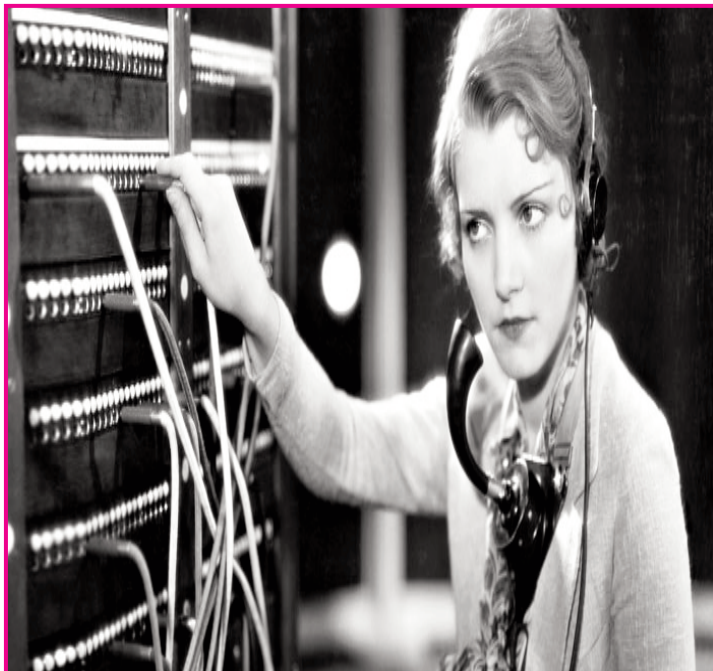
## Plagas de arañas en las instalaciones de Madrid

La falta de desinsectación de las instalaciones en GSS en Madrid está provocando con la llegada de la primavera la aparición de diferentes tipos de ácaros e insectos, algunos de ellos de tamaño considerable, y cuyas picaduras son muy molestas. Recientemente, los agentes de Iberdrola y campañas anexas han descubierto numerosas arañas por las mesas y sillas, y varios compañeros alérgicos a sus mordeduras nos han alertado de esta situación. GSS nos responde con el mismo argumento: que si nos encontramos cerca del campo, que son los trabajadores los que llevan en sus ropas los insectos...Vamos a exigir a GSS que se busquen soluciones inmediatas. Si tenéis conocimiento de plagas de este tipo, procurad hacer fotografías y pasádselas a los delegados de prevención de CGT. Necesitamos todas las pruebas gráficas que podáis aportar para denunciarles. Vamos a comprobar con qué periodicidad se han estado realizando desinsectaciones en las plataformas.

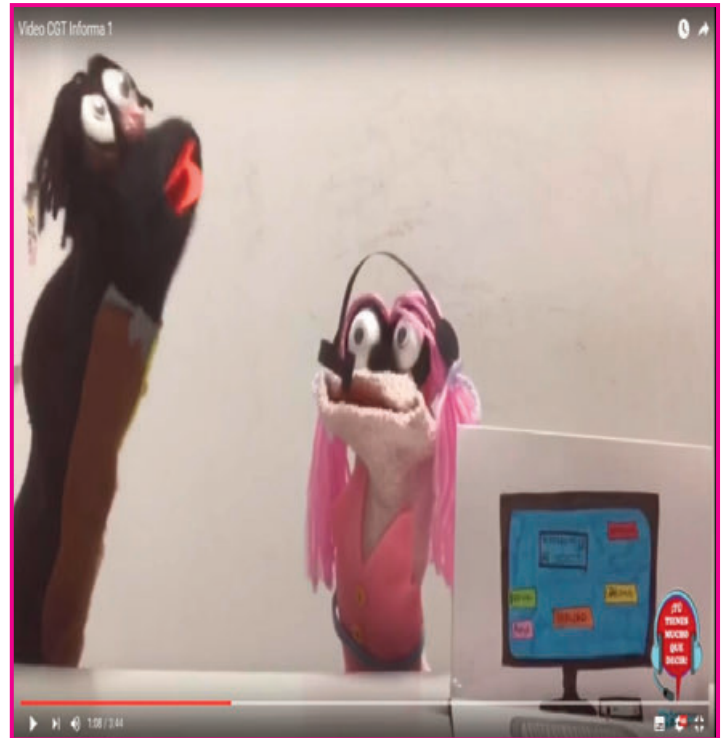


## El Método Erlang

Allá por el año 1.908, a Agner Erlang, un fabuloso ingeniero y matemático danés, que trabajaba para una empresa de telefonía, se le ocurrió la fórmula para calcular el número de empleados que eran necesarios para atender las llamadas, sin excesivos tiempos de espera y en todas las franjas horarias del día. El “método Erlang” permite determinar si una campaña está sobredimensionada o infradimensionada. Con este método se analiza todo, desde la frecuencia de las llamadas, las pausas entre ellas, los descansos, las pvd, vacaciones, absentismo, eficacia y productividad de los empleados, etc. Hoy en día, la mayoría de los programas informáticos están basados en los cálculos de Erlang. Este sistema permite “ajustar” todas las variables para que al final, el call center sea rentable, y si un trabajador/a es productivo o no. Lo que nunca podría haber “calculado” el genial Erlang era que sus fabulosos estudios de los logaritmos, probabilidad y estadística, desembocarían en las más perversas “torturas” para los teleoperadores/as. Empresas como GSS, que en su ilimitado afán de enriquecerse, y en su insaciable avaricia, ajustan tanto las “variables” que convierten la vida de los trabajadores/as en un auténtico infierno. Los estudios de Erlang, estaban encaminados a cumplir su sueño: cambiar el mundo. *“Hacer más fácil la vida de los demás, que cualquier persona pudiera comunicarse con otra al otro lado del planeta, en cuestión de segundos”*. Sin embargo, más de 100 años después, sus trabajos son utilizados por empresas como GSS, afines al régimen más rancio y capitalista, para precarizar, subyugar y hacer más difícil, la vida de las personas.



## Disponible ya, el primer vídeo de nuestra sección



Lo prometido es deuda. En el boletín de abril ya se anunció la elaboración de videos que nuestra sección sindical iba a hacer sobre los temas que interesan a los trabajadores en cuestiones laborales. El primer video lo hemos querido hacer, desde el humor y con marionetas, sobre los efectos del nuevo convenio colectivo del contact center, que supondría un nuevo hachazo en los derechos laborales de los que trabajan en el sector (en el caso de que lo firmasen UGT y CCOO). El video fue presentado en la última asamblea de afiliados y afiliadas que tuvimos en el mes de abril. Ya estamos trabajando en el segundo video que en los próximos meses saldrá a la luz. El video, que está colgado en el facebook de cgt gss line y de cgt gss venture, en el blog denuncia, lo podéis encontrar también en youtube en la siguiente dirección:

<https://www.youtube.com/watch?v=elu2ry1SrUU>

También os queremos recordar que está abierta la participación a todos y todas en la elaboración de los videos. Cualquier duda o consulta nos la podéis remitir a:

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





## 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!!**

### 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

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

### GSS Line GPV

Ricardo Corredor...673 93 52 64

### ZARAGOZA GSS Line

Ruth Guillén.....676 11 23 57

### BADAJOS GSS Line

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



## Tajaditas de manteca en Canal

A finales de abril, como no podía ser de otra manera, y como vaticinábamos desde CGT en nuestro Grito, GSS Venture fue, una vez más, la adjudicataria de los Servicios de Atención al Cliente de Canal de Isabel II. El importe máximo de la licitación era de 15 millones para la duración del contrato de 3 años, y 5 meses más, como máximo, para la fase de transición. Este contrato fue adjudicado a Venture por 12,5 millones.



De nuevo, el presupuesto más bajo de entre todos su competidores, con un diferencia de un millón y medio de euros, que iba, también sospechábamos, a pagarlo los trabajadores y trabajadoras. Con fecha 27 de mayo, la empresa, a través de su responsable de servicio, Silvia Alonso y la jefa de personal, Ana Calvet, mantuvieron una reunión con los sindicatos representados en comité de Venture donde se nos comunicaban las primeras “adaptaciones” del servicio de Atención al Cliente al nuevo contrato de Canal de Isabel II, entre las que se encontraban el cambio de horario, dentro de su turno de mañana, a seis trabajadoras que venían subrogadas de GSS Line. A continuación, nos anticiparon las modificaciones sustanciales de 11 trabajadoras/es de horario continuo de 39 horas de mañana a turno partido; si no aceptaban la medida, ya se podían ir a la calle con 20 días por año trabajado. Dos compañeras más de Canal, recibirían la notificación de despido objetivo por absentismo, en virtud de lo dispuesto en el art 52.d. del Estatuto de los Trabajadores que, como sabéis, permite al empresario deshacerse de los trabajadores que acumulen varias bajas cortas de duración por enfermedad. La empresa, en todo momento, ha pretendido justificar estos hechos alegando que la causa de estas “adaptaciones” es la de equilibrar el turno de mañana con el de la tarde, ya que este último turno llevaba más de 6 meses en unas condiciones de saturación inaceptables, cosa, por otro lado, que ya denunciábamos nosotros en este boletín. Sin embargo, sabemos que las razones de GSS han sido muy distintas. Y no son otras, que las de siempre. Sacar la mayor “tajada” posible al succulento contrato de canal. Y echar sobre los lomos de los trabajadores, sin ningún tipo de escrúpulo ni de miramiento, todo el peso de la bajada temeraria de los 12 millones y medio de euros que presentó para ganar la licitación del concurso. ¿Cómo? Despidiendo, modificando horarios y aumentando el mayor número posible de trabajadores con turnos partidos. Ya que estos trabajadores son los más rentables, pues son los que soportan los mayores picos de llamadas a lo largo de todo el día. Y para hacer esto, no les ha importado en absoluto la vida familiar de ninguno de ellos, ni sus situaciones personales. Porque lo único que les interesa y les ha interesado siempre a este atajo de rufianes, son sus beneficios.

<https://cgtgssdenuncia.wordpress.com/>  
[www.cgtgrupogss.org](http://www.cgtgrupogss.org)  
[www.facebook.com/sindicatoCGT.GrupoGSS](https://www.facebook.com/sindicatoCGT.GrupoGSS)

