



DesKonectados

BOLETÍN OFICIAL CGT KONECTA MADRID

DICIEMBRE 2021

Número 71

FELICES



FIESTAS

Adivina quién tiene tu cesta



PAROS EN LA CAMPAÑA TGSS (INDUSTRIA) Pag: 6



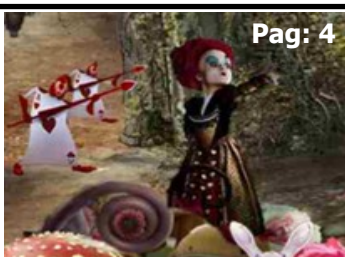
MI SUELDO NO ME LLEGA, ¿POR QUÉ SERÁ? Pag: 2



CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y SUS EFECTOS NEGATIVOS. Pag: 2

INFORME DE ACTIVIDADES DE NOVIEMBRE DE **CGT** KONECTA

Pag: 5-6



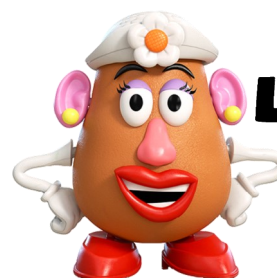
Pag: 4

ELENA EN EL PAÍS DE LAS MARAVILLAS

OJO CON VUESTRA JORNADA ANUAL



Pag: 3



Pag: 7

LA TITA Julia

PREMIO POTATO: SOTA, CABALLO Y REY (...EN LOS PAROS NOS VERÉIS)

MI SUELDO NO ME LLEGA ¿POR QUÉ SERÁ?

En el sector de **CONTACT CENTER**, para nuestra desgracia, los sindicatos mayoritarios son **UGT** y **CCOO**. Al disponer de esas condiciones de ser los sindicatos más votados y elegidos por la mayoría de los trabajadorxs, serán los encargados de firmar las futuras rebajas salariales en todos los convenios y también en el nuestro, que lleva ya caducado desde el 2019.

Acuerdan "**subidas**" que no lo son, pues son inferiores al **IPC** (el coste de la vida) y que en la última década, han supuesto una pérdida real del 4,6 %. De ahí cabe demostrar que cada vez seamos más pobres.



AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
SUBIDA SALARIOS	0,50	0,50	0,50	0,60	0,70	0,00	0,00	1,60	1,60	1,70	7,70
SUBIDA IPC	3,00	2,40	2,90	0,30	-1,00	0,00	1,60	1,10	1,20	0,80	12,30
10 AÑOS DE RETROCESO SALARIAL											-4,60



Lo más preocupante, es que estas organizaciones tramposas, siguen firmando subidas inferiores al IPC en todos los sectores. Un ejemplo sería el de Banca. En él, han firmado unas "**subidas**" para el 2021 de un 0,25%, que junto con un **IPC**, que se cerrará este año de alrededor de un 6%, sería una rebaja salarial del 5,75%.

¿Y CÓMO VA NUESTRO CONVENIO? La patronal ofrece 0,00% en 2020 y 0,00% 2021, porque el IPC del año pasado, fue negativo en un -0,5% y compensa el 6% de subida de este año (**NO CUELA**). Saquemos la calculadora:

⇒ **Para un Teleoperador Especialista con jornada a 39 horas, que en 2019 ganaba 1.212,92 € brutos, perdería 66,71 € mensuales en 2022 (800 € en total).**

Y lo peor, es que estas rebajas las arrastraremos de por vida mientras estemos afectadxs por el mismo convenio y, además, afectará a nuestra jubilación, que se calcula sobre la cotización de los últimos 25 años.

¡BASTA YA DE RESTAR! La solución es evidente. No apoyes a sindicatos que nos rebajan el sueldo o que no se suman a las huelgas para las mejoras laborales, como hizo **UGT** el mes pasado en **KONECTA**, que decían que las reivindicaciones de lxs trabajadorxs de **TGSS** eran justas, pero que no era el momento de hacer paros.

LOS PAROS, HUELGAS Y MOVILIZACIONES SON LA ÚNICA FORMA DE IGUALAR LAS FUERZAS, de hacernos oír y conseguir lograr unos salarios dignos en consonancia con los beneficios empresariales, los cuales no dejan de crecer año tras año a costa de nuestro poder adquisitivo.



CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y SUS EFECTOS NEGATIVOS.

Según numerosos estudios, el ruido es la segunda causa ambiental que más problemas de salud ocasiona, así que vamos a ponernos en situación de los problemas que se le añaden a cualquier persona que, además trabaje día tras día colgadxs de unos cascos...

Según la **OMS**, los riesgos que padecemos lxs trabajadorxs que utilizamos nuestros oídos, padecemos trastorno de sueño, problemas cardiovasculares, metabólicos, deficiencias cognitivas e incluso muerte prematura. En la parte que afecta a la salud mental, la Agencia Europea de Medio Ambiente (**AEMA**) algunos de los trastornos que ocasiona nuestra profesión, cabría citar la irritabilidad, inestabilidad, ansiedad, etc. entre otros. Lo mejor de todo llega cuando, a pesar de todos estos estudios verificados, no quieren registrarlos como enfermedades laborales

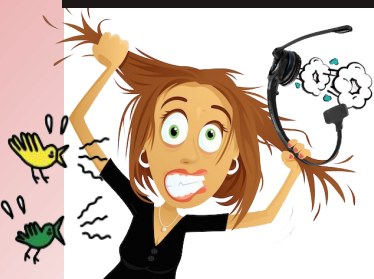
¿Qué más da si está demostrado que a la larga llegues a sufrir hasta un 65% de pérdida de audición a la cual deberás sumar la ocasionada por desarrollar este empleo?

¿Escuchas pajaritos en el oído al finalizar tu jornada laboral?



Porque escuchar gritos constantes, interferencias, pitidos de fax o móviles grabando numeraciones, ocasiona problemas a la larga, y deberían estar tipificados como enfermedad laboral en nuestro sector.

Cabe citar que, con el paso de los años, el nivel de absentismo debido a estos factores indicados, también nos ocasiona el trastorno dejar de producir de forma masiva para **KONECTA**, pudiéndonos ver en la situación de enfrentarnos a un cambio de campaña porque vamos mucho al médico o tenemos que pasar más tiempo en situación de **IT** de lo que nos gustaría, pudiendo así incluso tener que enfrentarnos a un posible despido.



OJO CON VUESTRA JORNADA ANUAL

Seguro que a muchxs de vosotrxs os ocurre que a lo largo del año, **algunos festivos coinciden con una jornada de descanso semanal**, o no tenéis más remedio que incluirlos dentro de vuestros periodos vacacionales.

ESO MOTIVA QUE A FIN DE AÑO, TRABAJÉIS MÁS HORAS DE LAS DEBIDAS, es decir, que por ejemplo si tienes jornada semanal de 39 horas, superes las 1764 horas de jornada máxima anual establecidas en el **artículo 22 del Convenio Colectivo de Contact Center**.

Si tienes una jornada semanal inferior, el límite anual máximo de horas lo tienes que calcular proporcionalmente con una regla de tres, así por ejemplo, en jornadas de 30 horas, no tienes que superar las 1356 horas y 55 minutos, o si tu jornada es de 27,5 horas a la semana, el límite anual quedaría fijado en 1243 horas y 50 minutos.

JORNADA SEMANAL	JORNADA ANUAL
39	1764
28	1587
32	1447
30	1357
27,5	1243
25	1131
20	905

Así mismo, tendrías que calcular tu jornada máxima anual proporcional, si por ejemplo te contratan una vez comenzado el año o si a lo largo del año, va variando tu jornada semanal durante periodos concretos (ejemplo: te amplían a 39 horas semanales durante los tres meses de verano).

¿QUÉ CUENTA COMO TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO?

Horas trabajadas (excepto horas extraordinarias o complementarias, que estas llevan un cómputo diferente) y también los permisos retribuidos: horas médicas, permisos por hospitalización de familiar, por defunción...

¿QUÉ NO CUENTA COMO TIEMPO DE TRABAJO?

No tienes que sumar los descansos semanales, ni los festivos, ni los libres compensatorios (por haber trabajado uno de ellos previamente), ni las vacaciones, ni tampoco las suspensiones de contrato: bajas médicas, baja por riesgo en el embarazo o lactancia, nacimiento, sanciones de empleo y sueldo, huelgas o ERTE de suspensión. Los **permisos NO retribuidos**, tampoco contarían.

En estos últimos casos, deberás restar los días exactos en los que no has trabajado y restarlos a los 365 días del año y de nuevo, hallar la jornada que te correspondería proporcionalmente. Imagina que durante el año, has estado 47 días de baja médica. Pues tu nueva jornada máxima anual, tendrías que hallarla sobre 318 días al año (365 menos los 47 días de baja).

¿QUÉ PASA SI SOBREPASAS TU JORNADA MÁXIMA ANUAL?

SE TE DEBERÁ COMPENSAR con tiempo con descanso en los 4 meses siguientes o bien, **SE TE TENDRÁN QUE PAGAR HORAS EXTRAORDINARIAS**.



Si tú no cuentas las horas que haces mes a mes, nadie lo va a hacer, así que ya sabes lo que debes hacer sin falta a partir del próximo 1 de enero y así dejarás de regalar tu tiempo de trabajo a la empresa.



Si tenéis dificultades para hacer estos cálculos, siempre podéis consultarnos:

seccionsindicalmadrid@cgtkonecta.org

ELENA EN EL PAÍS DE LAS MARAVILLAS



El pasado mes de noviembre, recibimos por parte la Inspección de Trabajo dos resoluciones relacionadas con la campaña de **IBERDROLA** y de la **TGSS**.

CGT interpuso sendas denuncias contra **KONECTA**, al entender que esta, pone en riesgo cada día nuestra salud. Prueba de ello, son los resultados obtenidos de los **TEST PSICOSOCIALES** que son alarmantes, y que muestran:

- **Alta carga mental y carga de trabajo.**
- **Dificultad para concentrarse.**
- **Escasa o nula formación.**
- **Mala distribución de las pausas.**
- **Inexistencia de tiempo entre una llamada y otras.**

Hasta la inspectora se ha echado las manos a la cabeza y ha señalado que *"...No es admisible que el tiempo entre llamadas venga establecido por el cliente."*

Cuando se realizaron los test y evaluaron los resultados, **KONECTA** ya estaba, aún lo está, obligada a aplicar las medidas preventivas necesarias con el fin de preservar nuestra la salud. **¿QUÉ DEBÍA HACER Y QUÉ HIZO?** Debía resolver sobre las indicaciones de la Inspección de Trabajo, pero **HIZO CASO OMISO** a estas. Somos y seguiremos siendo números para el conglomerado empresarial más grande del sector.

CGT exige a **ELENA GAITÓN**, responsable del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (**PRL**) que de tramite a los **REQUERIMIENTOS** de la Inspección, estableciendo una pausa adecuada entre llamada y llamada y, conjuntamente con lxs delegadxs de Prevención, establecer un seguimiento permanente a la implantación de esta medida; de igual modo, exigimos a la empresa una formación real y actualizada para la plantilla, adaptada a su ritmo de trabajo, insistiendo en desactivar los factores de riesgo que prevalecen en los servicios.

Estamos cansadxs de ver personas sin motivación, asustadas ante las represalias, que ceden ante las amenazas. **ELENA VIVE EN EL PAÍS DE LAS MARAVILLAS** y en él, tenemos un trabajo estupendo, el tiempo entre llamadas es infinito, y ella redacta las medidas a aplicar y luego tira de la cadena.

Cuando se trata de hacer valer los derechos de lxs trabajadorxs, **KONECTA** funciona a golpe de denuncia. Pero denunciar implica muchas horas de trabajo, la realización de eternos informes negativos, mesas de negociación, etc. La empresa ha tenido oportunidades de sobra para poder revertir esta situación, sin embargo, ha jugado sucio, dilatando el tiempo, importándole todo un carajo.

CGT no se rinde, aquí hay algo que vale más que el dinero: son los principios y los derechos.

La mentira tiene las patas muy cortas y las resoluciones recibidas **NOS DAN LA RAZÓN**. Estamos dispuestos a llegar al Tribunal Supremo, a Estrasburgo o a la luna sin casco y sin frenos, si fuera preciso.

JUNTXS.

PUES NO ELENA, KONECTA NO ES NINGUNA MARAVILLA

INFORME DE ACTIVIDADES NOVIEMBRE

Sabemos que algunxs de vosotrxs os preguntáis, en qué actividades se invierten las horas sindicales facilitadas por **KONECTA** a los representantes de lxs trabajadorxs, por eso desde **CGT**, creemos conveniente esta sección, en la que os facilitaremos un listado con la labor que hemos desarrollado **A MES VENCIDO**.

INFORME DE ACTIVIDADES, KONECTA BTO

Disponemos de un mail para que cualquier compañerx nos pueda hacer llegar sus consultas (seccionsindicalmadrid@cgtkonecta.org), en este mail, **HEMOS RESPONDIDO 211 CORREOS** de compañerxs, además de haber atendido, telefónicamente o vía Whatsapp, un sin fin de consultas. Este mes hemos **INTERCAMBIADO 551 MAILS** con **KONECTA**.

- **REUNIÓN MENSUAL** con el reparto de trabajo y las acciones a realizar.
- Registro del **PLAN DE FORMACIÓN**.
- Organización para la **MANIFESTACIÓN DEL 25N**, realizando acciones relacionadas, grabación video y difusión del mismo.
- **REVISIÓN** del Plan de Formación, dimensionamientos de las diferentes campañas, contratos en Fraude de Ley, acuerdos de EMERGIA que afectan a la campaña de Yoigo-Másmóvil,
- **INFORME** sobre Modificaciones Sustanciales de las Condiciones de trabajo, (**MSCT**).
- Organización del Comité de Huelga y **PAROS EN TGSS**.
- **ASAMBLEA DE AFILIADOS Y CONGRESO** en Sevilla del sector de Telemarketing.
- **FORMACIÓN** para nuevxs delegadxs.
- **PETICIÓN PSICOSOCIALES** para la campaña de **YOIGO-MÁSMÓVIL** al departamento de prevención.
- **REUNIONES CON KONECTA**, sobre los rumores de la venta de **KONECTA**, desescalada (**PRL**), Plan de Igualdad y paros en **TGSS**.
- **SIMULACRO PRL** en centro de trabajo Avalon.
- Asistencia al **JUZGADO DE LO SOCIAL** por juicios de compañerxs.

INFORME DE ACTIVIDADES UNIVERSAL SUPPORT

Disponemos de un mail para que cualquier compañerx nos pueda realizar sus consultas (secctuniversity@gmail.com), además de nuestros números de teléfono.

- **REUNIÓN** de secciones.
- **PLAN DE FORMACIÓN**, seguimiento de cursos más elaboración de informes negativos.
- Calculo de **NÓMINAS**
- Responder **CONSULTAS DE COMPAÑERXS**

INFORME DE ACTIVIDADES KONECTA CEE

Disponemos de un mail para que cualquier compañerx nos pueda realizar sus consultas (delegadoceecgt@grupokonecta.com). Desde **CGT** de **GRUPO KONECTA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO**, hemos trabajado en varios frentes:

- Reunión de formación comisión de **PLAN DE IGUALDAD**.
- **CONSULTAS** de cursos de formación incidencias de concesión.
- **EXCEDENCIAS EXPECIALES** por paternidad.
- **CAMBIOS** de campaña y horarios.
- Concesión de días sueltos y de **VACACIONES**.
- **INCIDENCIA** en nomina y contratos de obra y servicio a indefinido.

INFORME DE ACTIVIDADES , KONECTA MEDIACIÓN

Disponemos de un mail para que cualquier compañerx nos pueda realizar sus consultas (cgtkonectamediacion@gmail.com), además de nuestros números de teléfono.

- **RESOLUCIÓN** diversos problemas con agentes.
- **RECLAMACIONES** nóminas.
- **REUNIÓN** mensual de sección.
- Mediación por **SANCIONES**.
- **INFORMES NEGATIVOS** de rigor.
- **PLUS INCENTIVOS**.

INFORME DE ACTIVIDADES DE OCTUBRE, KONECTA ANDALUCÍA

Disponemos de un mail para que cualquier compañerx nos pueda realizar sus consultas (cgtkonectaandalucia@gmail.com), además de nuestros números de teléfono.

- **VISITAS DE PREVENCIÓN** semanales al centro de trabajo, para revisión de lxs compañerxs que se encuentran en formación, y agregarlos al grupo de difusión.
- Atender **CONSULTAS** de compañerxs.
- **REPARTO DE MATERIAL SINDICAL**.
- **DENUNCIAS** ante inspección.
- **REUNIÓN** mensual de sección.

PAROS EN LA CAMPAÑA TGSS (INDUSTRIA)

El **29 de octubre de este año**, lxs trabajadorxs de la campaña de la Tesorería General de la Seguridad Social (**TGSS**), exhaustxs por las condiciones que vienen padeciendo en su servicio, remitieron a sus responsables un escrito contundente, con sus reivindicaciones.

Esta problemática, lejos de solventarse en un ambiente de conciliación con **KONECTA**, tuvo en primera instancia la negativa por parte de la empresa, razón por la cual desde **CGT** convocamos paros, para forzar una intermediación en el Instituto Laboral, donde todas las partes pudieron manifestarse abiertamente. Lamentablemente, allí tampoco se obtuvo ninguna respuesta satisfactoria por parte de **KONECTA**.

Esta falta de compromiso demostrada por la empresa, obligó al personal a ejecutar dos paros de una hora cada uno, los días jueves 2 y viernes 3 de diciembre de 12:00 a 13:00 H. Para obligar a **KONECTA** a recapacitar sobre su actitud y tomar en serio los requerimientos de lxs trabajadorxs.

A continuación, os ofrecemos el pliego original de reclamos presentados a la campaña de **TGSS** y los sucesivos comunicados que acompañan esta lucha que todavía es un frente abierto con la empresa y que promete más acciones directas de lxs compañerxs y de **CGT**.



29/10/2021



01/12/2021



03/12/2021



10/12/2021



Descargar documentos

PREMIO POTATO: SOTA, CABALLO Y REY (...EN LOS PAROS NOS VERÉIS)

¿Qué tienen en común las campañas de **AGENCIA TRIBUTARIA (ITB)**, **COVID**, **IBERDROLA Y TGSS**? Pues la nefasta organización de **DÑA. JULIA**, la Account Manager de empresas públicas en **KONECTA**. Entre todas las carencias que presentan estas campañas, podemos mencionar:

- La Ausencia de AUX para ir al baño, por lo que tienes que aprender a contraer la vejiga, todopadentro, durante 8 horas sin reventar.
- La inexistencia de un tiempo entre llamadas, hacer un Luis Aragonés, pero en plan, atender, atender y no dejar de atender a lxs usuarixs que nos llamen.
- La falta de formación, ¿formación para qué? La formación es una herramienta inútil, si todo es simple: "sota, caballo y rey".
- Las sanciones al personal, por motivos surrealistas, como no gestionar los datos de ciudadanxs que nos llaman cuando los que los ordenadores se cuelgan o las aplicaciones se caen. **OSEA QUE TE SANCIONAN POR NO SER BILL GATES O INFORMÁTICO.**
- El control abusivo del **TMO**. Cada llamada debe ser resuelta en 200 segundos. Como mucho, por lo que te encuentras en medio de carreras contra reloj:
 - ⇒ Buenos días, le atiende tatata, tatata... (miro el reloj, van 70 segundos)
 - ⇒ Señorita, le llamo porque quiero darme de alta como autónomo (van 180 segundos)
 - ⇒ Lo siento Señor Ciudadano, ya han transcurrido los 200 segundos que le corresponden, le transfiero la llamada... Uffff no me he pasado, bueno tampoco le informo, pero es los que nos pide **KONECTA**.
- No importa que el usuario quede sin atención debida, importa la cantidad de llamadas, no la calidad de la información.
- La sobrecarga en el volumen de trabajo que eleva los niveles de ansiedad y estrés que conllevan las bajas de lxs trabajadorxs.

DÑA. JULIA, se enorgullece de llevar una gestión impecable en sus campañas, nos cuenta que hay un arcoíris por cada raspa, 2 unicornios enanos que te saludan en la puerta y 2 tarjetas del Corte Inglés para quien agache la cabeza con más salero. Qué lindo **DÑA. JULIA**, mire, es tan lindo todo que vamos a hacerla como de nuestra familia, vamos a llamarla: **TÍA JULIA**.

Tita, creo que vives en un mundo paralelo, donde la realidad es absolutamente inversa a lo que verdaderamente ocurre en tus campañas. Lxs trabajadorxs no estamos cómodxs, no nos sentimos respetadxs ni mucho menos valoradxs y eso se lo debemos a tu falta de organización y empatía. Mucha psicología dices tener, pero poca humanidad es la que demuestras.

Lxs trabajadorxs de Iberdrola y **TGSS** estamos agotadxs, tal vez no puedas entender cómo funciona el sistema de atención telefónica real, porque como esto no va de comisiones, se te hace bola. Tita, esto va de hablar con las personas que nos llaman porque confían en que, al otro lado del hilo telefónico, estamos otras personas, profesionales, que podemos ayudarles a resolver sus dudas.

Esa es la matriz del negocio que os da el dinero que ganáis. Si vestís, coméis y pagáis facturas, es por el producto de este tipo de servicios y, fundamentalmente, por nuestro trabajo. Si no podéis ofrecer este servicio, mínimamente, simplemente estáis estafando a vuestros clientes y, contra nuestra voluntad, nos estáis obligando a ser cómplices de vuestro fraude.

Por estas razones, queremos hacer entrega de nuestro máximo galardón correctivo, nuestro **PREMIO SOTA, POTATO Y REY...** a ti, tita **JULIA**, por tus grandes dotes de **ACCOUNT MANAGER DEL ANTISERVICIO PÚBLICO**, Magister del tiempo entre llamada y doctorada en nada. A ti **JULITA** que te lo mereces, **CON TODO EL CARIÑO DE PARTE DE TODX LA PLANTILLA QUE TE SUFRE.**



