



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

SINDICATO FEDERAL CGT-Telefónica

Av. General Perón, 27 pla. 9ª ; 28020 MADRID - 91 556 52 84 / Fax 91 556 85 13

www.nodo50.org/cgt-telecomunicaciones / e.mail: federal.cgtele@cgt.es

Madrid, 11 de Noviembre de 2003

A: Grupo de Trabajo para desarrollo de la L.P.R.L.
Comité Central de Seguridad y Salud (C.C.S.S.).
Comité Provincial de Seguridad y Salud (C.P.S.S.) de Zaragoza del 17-11-03.
Asesores Servicio Comercial (A.S.C.s)

DE: Delegado de Prevención de C.G.T. en Grupo, C.C.S.S. y C.P.S.S. de Zaragoza.

ASUNTO: Evaluaciones de Riesgos de Factores Psicosociales en Centros de Teletención (C.A.C.s).

En la anterior reunión del Grupo celebrada el 7 de Octubre, dije lo que ocurría e iba a ocurrir en el C.A.C. de Zaragoza, al que se ha unido el C.A.C. de Bilbao, que tienen el mismo Gerente.

En los 11 apartados siguientes, de **A)** hasta **K)**, hago referencia a parte de lo ocurrido, desde el 22-09-03 hasta hoy 11-11-03:

A) El **22-09-03**, al Presidente del C.P.S.S. de Zaragoza, los Delegados de Prevención:

“De conforme con lo previsto en el Art. 38.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, mediante el presente escrito solicitamos que a la mayor brevedad posible se convoque una REUNION EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD, para tratar el siguiente TEMA MONOGRAFICO:

MEDIDAS PREVENTIVAS DERIVADAS DE LA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CENTRO DE TELEATENCION DE ZARAGOZA.”

“PROPUESTAS DE SOLUCIONES A LA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Al amparo de lo previsto en los Art. 36.2f y 36.4 de la L.P.R.L. y en vista de que en la Evaluación de Factores Psicosociales en el Call-Center del Edificio Aragón los resultados fueron muy preocupantes, sobre todo en CARGA MENTAL, AUTONOMIA PERSONAL y SUPERVISION Y PARTICIPACION; con el resultado de SITUACION NOCIVA presentamos las siguientes propuestas:

1.- CARGA MENTAL:

1.1.- Incrementar el personal del Centro de Telemarketing de Zaragoza (Edificio Aragón).

1.2.- Dejar un tiempo de espera entre el fin de una llamada y la entrada de la siguiente; por lo que se debería reprogramar la CPSA en este sentido.

1.3.- Eliminar el “pitido” de los auriculares o bien sustituirlo por otro sonido menos estridente que no implique riesgo sobre la salud del trabajador.

1.4.- Se deben estudiar con detenimiento todos los parámetros que se asignan a la CPSA (tiempos, colores, sonidos, etcétera...) que influyen en la Carga Mental de los trabajadores.

1.5.- Una buena medida para rebajar Carga Mental, sería: en el caso de Elevado numero de LLAMADAS ENCOLADAS, los Coordinadores por ejemplo pudieran atenderlas.

2.- AUTONOMIA PERSONAL:

2.1.- Aplicación del Acuerdo (verbal y no escrito) sobre pausas que se tomo en la Mesa de Comercial. Descanso Reglamentario flexible a criterio del trabajador. (25 minutos), mas dos Pausas de 10 minutos a lo largo de la jornada.

C.G.T. en Acta 327 del C.C.S.S. Anexos 23 - 24 de 25 de Julio de 2002, pedía y pide:

“Siempre que sea posible, el trabajo se organizara de forma rotativa. Si cubre una jornada completa, se dispondrá de tres descansos de 10 minutos, además de los reglamentarios.”

2.2.- Aplicación del tiempo de Formación diario (30 minutos) que no se esta cumpliendo por muchos Mandos, que aluden el EXCESO DE LLAMADAS para no llevarlo a cabo.

2.3.- Aplicación del TIEMPO ADMINISTRATIVO DE TRAMITACION por parte del trabajador para realizar TRAMITACIONES.

2.4.- Incrementar el TIEMPO ADMINISTRATIVO entre llamada y llamada para que el A.S.C. pueda dar por terminada una gestión antes de comenzar la siguiente.

3.- SUPERVISION Y PARTICIPACION:

3.1.- Los partes de controles NO DEBEN SER UTILIZADOS POR LOS MANDOS como medida de presión sobre los trabajadores.

3.2.- La monitorización y escuchas jamás debe ser UTILIZADA como Medida para AMENAZAR a un trabajador para TOMAR MEDIDAS DISCIPLINARIAS O SANCIONADORAS. (Por supuesto, creemos que ciertas practicas llevadas a cabo en este Centro, por parte del Sr. Gerente y de los Coordinadores poniéndose detrás del trabajador cuando este esta realizando su actividad, es una medida MÁS INTIMIDATORIA que otra cosa).

3.3.- Consideramos que estar adscrito al sistema de incentivos no debe ser obligatorio para el trabajador, en todo caso seria el trabajador el que debería tomar la decisión de sí pertenecer a este tipo de sistema o no.

Esperando ver aceptadas estas PROPUESTAS, o en su defecto recibir RESPUESTA JUSTIFICADA, que rogamos sea POR ESCRITO, saludamos Atte: los Delegados de Prevención del C.P.S.S. de Zaragoza.”

C.G.T. ya propuso estas soluciones en el Grupo.

B) El **23-09-03**, el Presidente del C.P.S.S. de Zaragoza, para negarnos la reunión extraordinaria, entre otras cosas contesta:

“En la reunión del 8 de mayo, la representación de la Empresa informa en el seno del grupo de Desarrollo sobre las acciones realizadas y que han sido presentadas en la Mesa de Comercial, foro en el que deben ser valoradas. Estas explicaciones fueron consideradas insuficientes por los delegados de este CPSS, por lo que se remitió al Comité Central escrito del secretario manifestando la discrepancia. Su respuesta (véase Acta 337, de 17 de Julio), es que trasladan a Comercial el tema concreto del Call-center de Zaragoza.”

Hoy **11-11-03**, todavía no hemos recibido respuesta de Comercial.

C) El **08-05-03**, en Acta 335 del C.C.S.S., entre otras cosas pone: *“Informa la Dra. Martín de Bustamante de las diferentes **ACCIONES** acometidas por Comercial para llevar a cabo las recomendaciones **DERIVADAS DE LAS EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**, indicando que a lo largo del pasado año y en relación con el factor de carga mental por distribución del trabajo, se puso en marcha el proyecto **Gaudi**, que de manera resumida, realiza una distribución equilibrada de llamadas a todos los operadores, diferenciados exclusivamente por segmentos o grupos de atención diferenciada. Igualmente, y en relación con el factor dificultad del trabajo que se mencionaba en la evaluación como elemento que incide en la carga mental, a lo largo del primer trimestre del 2003 se han puesto en servicio dos nuevas aplicaciones para la atención de reclamaciones y la gestión de cobros (**SUR y GEICO**), que una vez consolidadas vendrán no solo a optimizar la gestión sino también a facilitar la labor a los usuarios, en este caso los vendedores de los Call Center’s.”*

Estas explicaciones fueron consideradas insuficientes, entre otras cosas porque: Los A.S.C.s el proyecto Gaudi no lo conocen y sobre lo que dice de que “realiza una distribución equilibrada de llamadas a todos los operadores”, no ha hecho ningún efecto sobre los A.S.C.s, no se ha cambiado la percepción de los A.S.C.s con respecto al estrés que produce estar 7:30 horas atendiendo a clientes, muchos de ellos reclamando y con quejas. Respecto a las nuevas herramientas (SUR y GEICO). Su implantación no solo no ha reducido el estrés, sino que lo ha aumentado en gran medida. La aplicación GEICO para los A.S.C.s es complicadísima, esta basada en asientos contables y para los A.S.C.s es mucho más complicada que la herramienta que se usaba anteriormente a través de MIGA (GR91). La herramienta SUR es si cabe más demencial, aglutina tres herramientas anteriores (RK para las reclamaciones, GK para las reclamaciones de instalaciones y CURBO para las consultas con otras áreas), estas herramientas anteriores eran mas o menos ágiles y ya estaban acostumbrados a utilizarlas. SUR es lento, muuuuuuy lento, da muchísimos fallos y para hacernos una idea, si antes se tardaban 2 o 3 minutos en tramitar una reclamación, ahora se tardan 15 o 20 minutos si la herramienta funciona, que no suele. El **30-10-03**, en la Comisión Provincial de Gestión de Zaragoza: “La Dirección es consciente de los fallos de las aplicaciones y asegura que, sistemáticamente, son puestos en conocimiento del área responsable de la Empresa.”

D) El **07-10-03**, los Delegados de Prevención del C.P.S.S. de Zaragoza presentamos denuncia en la Inspección de Trabajo, por los hechos:

*“Que la evaluación de los factores psicosociales realizada en Julio del 2002 con el modelo NT.443 del I.N.S.H.T. se obtiene la calificación de **situación nociva** en los siguientes factores: **CARGA MENTAL***

SUPERVISION Y PARTICIPACION

AUTONOMIA TEMPORAL

Después de múltiples conversaciones infructuosas con la empresa el día 22 de septiembre del 2003 solicitamos una reunión extraordinaria y entregamos diversas propuestas en función de los resultados de dicha evaluación.

La respuesta de la empresa ha sido negativa por lo que solicitamos que se apliquen las medidas preventivas recogidas en la citada evaluación y se nos entregue el grado de absentismo laboral por enfermedad del año 2002 y de lo que ha transcurrido del 2003.”

E) El **16-10-03**, en las Asambleas del Comité de Empresa en el C.A.C. de Zaragoza I@s A.S.C.s deciden unánimemente ir a la **HUELGA**, al que se ha unido el C.A.C. de Bilbao, que tienen el mismo Gerente.

F) El **21-10-03**, con el Inspector de Trabajo de Zaragoza:

*“**SE REQUIERE** a la empresa para que aplique en dicho centro y sobre los factores mencionados, las medidas correctoras preventivas que la propia evaluación de riesgos tiene previstas.*

Todo ello se realizara con carácter inmediato y en el plazo máximo de un mes desde la recepción del presente escrito, con fecha de salida 24-10-03.

Se emplaza a la empresa para la segunda semana del mes de diciembre del corriente, al objeto de que presente y justifique en esta Inspección de Trabajo y ante el inspector actuante la implantación de las medidas señaladas.”

G) El **31-10-03**, en escrito dirigido al Comité Intercentros:

“El Comité de Empresa de Zaragoza el pasado 23 de Octubre de 2003 ante la degradación de las condiciones laborales, la falta de medidas correctoras de los factores de riesgo detectados y la nula comunicación con la Gerencia y haciéndose eco de la Asamblea de los Trabajadores ha convocado las siguientes acciones en el C.A.C. de Zaragoza:

- *Concentración el próximo Lunes 3 de noviembre a las 18,30 horas frente al Centro de Trabajo.*
- *Jornada completa de **HUELGA** el día 10 de noviembre y concentración a las 11 horas frente al Centro de Trabajo.”*

H) El **04-11-03** en la Comisión de Gestión de Bilbao: *“La Gerencia plantea el compromiso de aplicación de las recomendaciones de mejora que derivadas del análisis de la evaluación de Riesgos Psicosociales, nos lleguen del Comité Central de Seguridad y Salud.”*

I) El **07-11-03**, a ultima hora, entregan COMUNICADO DE LA DIRECCION SOBRE LOS CENTROS DE VENTAS TELEMARKETING RESIDENCIAL, donde entre otras cosas, pone:
FORO DE ANALISIS DE LA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES
Dentro del marco de los Grupos de Trabajo creados al amparo del Convenio Colectivo, la Representación de la Empresa se compromete a analizar y estudiar conjuntamente con la Representación de los Trabajadores los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales de los distintos Call-Center y a la búsqueda conjunta de soluciones que permitan mejorar dichos resultados y homogeneizarlos, y ello con independencia de las reuniones específicas que se puedan llevar a cabo en el ámbito geográfico de cada uno de los centros.

J) El **10-11-03**, se convocó **HUELGA** en los C.A.C.s de Bilbao y Zaragoza, porque:

*“Se promueve la presente declaración de huelga por cuanto, hasta la fecha (27-10-03), han resultado infructuosas las negociaciones y requerimientos realizadas para llegar a un acuerdo sobre la mejora de las condiciones laborales en el C.A.C. y las medidas correctoras a aplicar por los resultados nocivos de la evaluación de riesgos psicosociales.
El objeto de la huelga consiste en instar a la empresa a negociar y acordar mejoras en las condiciones de trabajo del C.A.C. y a la aplicación real y efectiva de medidas que solucionen los aspectos nocivos de la evaluación de riesgos psicosociales.”*

Esta **HUELGA** ha tenido seguimiento total por parte de I@s A.S.C.s.

K) Repito, lo que requiere el Inspector y que esta en **F)** de Fin:

“SE REQUIERE a la empresa para que aplique en dicho centro y sobre los factores mencionados, las medidas correctoras preventivas que la propia evaluación de riesgos tiene previstas.

*Todo ello se realizara con carácter inmediato y en el plazo máximo de un mes desde la recepción del presente escrito, con fecha de salida **24-10-03**.*

Se emplaza a la empresa para la segunda semana del mes de diciembre del corriente, al objeto de que presente y justifique en esta Inspección de Trabajo y ante el inspector actuante la implantación de las medidas señaladas.”

El **24-11-03**, esta convocada **HUELGA**, de momento en Barcelona, si de verdad quieren evitarla, antes de esa fecha tomen las medidas correctoras preventivas que les requiere el Inspector actuante de Zaragoza, para unos días después.

C.G.T. ¡Ya! el pasado **30-01-03**, en Acta 332 del C.C.S.S. Anexos 35 a 39 sobre este mismo asunto, terminaba:

“Esperando que este resumen sea el Principio del Fin por el que se realizan las Evaluaciones de Riesgos.”

Salud y Seguridad con Soluciones de **A)**

Pascual Pamplona Villarroya