

Enero 2018

Despidos Sevilla en 2016: **102** Despidos 2017: **100**



## Sección Sindical CGT Sitel

C/ Rep. Argentina 25 , 6ª Planta  
41011 Sevilla

### Síguenos en:

Twitter: @CGTSitelSevilla

Facebook: @CGTSevillaSitel

### E-MAIL:

cgt.sitel.sevilla@gmail.com

### Delegad@s CGT República Argentina

Rafael Delgado (Tarde)  
(1414 - 7ª Planta)

Gianinna Ermosilla (Mañana)  
(Iberia - 7º Planta)

Jose Manuel Cabrera (Mañana)  
ATAC - 4ª Planta)

Clara Martinez (Tarde)  
(ATAC - 4ª Planta)

Javier Puerto (Tarde)  
(Soporte - 4ª Planta)

Diego Béjar (Mañana)  
(Soporte - 4ª Planta)

Ignacio Cofrade (Tarde)  
(Soporte - 4ª Planta)

Ángel Carmona (Partido)  
(Fedex - 5ª Planta)

Manuel Vera (Mañana)  
(1414 - 7ª Planta)

Mónica Birrento (Mañana)  
(Iberia SYR - 7ª Planta)

Cristina García (Mañana)  
(Vueling - 5ª Planta)

## CAROLINA READMISIÓN

Como sabéis, el pasado martes 5 de diciembre, tuvo lugar el acto de conciliación por la compañera Carolina Martos, prestaba servicio en inbound/1414 de Orange, compañera que no fue renovada tras comunicar a Sitel su embarazo.

Durante el tiempo que debía haberse celebrado dicho acto de conciliación, CGT estuvo en la puerta de Sitel poniendo en relevancia la poca vergüenza que tiene nuestra “empresa” y la poca estima en la que tiene a sus trabajadores/as.

**Una vez más** pudimos comprobar el desprecio que Sitel nos procesa como teleoperadores/as, como profesionales del teléfono, como clase trabajadora y como seres humanos, **una vez más** Sitel no se presentó a la conciliación.

**Una vez más** Sitel, desde su razonamiento desquiciado, sigue argumentado dos cosas; “Hemos actuado por derecho”, “Mientras que un juez no diga lo contrario, es lo que hay”.

Lo peor de todo es que “tienen hasta razón”, las leyes actuales les permiten despedir sin motivo o con motivos inventados, somos los trabajadores/as los/las que tenemos que demostrar lo contrario.

Sitel nos considera a todos/as como sirvientes analfabetos/as e ignorantes que jamás les llevarán la contraria, se piensan que nadie será capaz de aguantarles el pulso para entrar en un juzgado y luchar por lo suyo y, llegado el caso de que el/la despedido/a les denuncie, siempre les queda la carta de evitar llegar a juicio mediante la compra del/la trabajador/a antes del mismo.

Pero como ya se ha demostrado en otras ocasiones, hay abusos que no quedan impunes y Carolina no será la primera, aunque esperamos que sí la última. Carolina seguirá peleando por sus derechos y CGT le acompañará hasta el final.

## ¡CAROLINA READMISIÓN!

# TRANQUILIDAD CORTIJERA

Ante las continuas quejas que nos llegan de compañeros/as de la campaña de tranquilidad diciéndonos que a un/a tercero/a le pasó o le dijeron esto o aquello, necesitamos que TU des el primer paso y nos cuentes lo que ocurre en tu campaña para que así podamos ayudarte y dar fin a esa situación. Ponte en contacto con nosotros/as, a través de nuestros/as delegados/as de CGT, no importa si no estás afiliado/a. Estamos en la 6º planta a vuestra disposición y también os facilitamos nuestro e-mail: [cgt.sitel.sevilla@gmail.com](mailto:cgt.sitel.sevilla@gmail.com)

CGT no va a consentir situaciones de (presunto) acoso pero sin ti no podemos hacer nada.

Es importante que entiendas el poder que tienes como teleoperador/a y lo que representa una campaña unida ante el matón del recreo que la gestiona y que a nosotros/as nos atiende con sonrisa cínica y modales señoriales.

Sitel ya sabe que puede pasar, ya lo estáis sufriendo, cuando le das las llaves del cortijo a alguien que no ha pisado un Call Center en su vida y además cuando se trae a su banda dándoles condiciones de trabajo inmejorables desde el primer día por ser colega del “amo”.

Sitel nos pide pruebas y casos concretos “para tomar medidas” en el asunto y de esta forma poder llamar las cosas por su nombre ¡acoso! (presunto), Tranquilidad tendrá que dar el paso y CGT la acompañará.

Sin olvidar las prácticas “dudosas” de gestión con las que trabaja este nuevo equipo para conseguir buenos resultados y que finalmente siempre pagan los/las de siempre.

## EXCESO DE JORNADA / PVD

Periódicamente hemos de recordar a los/as compañeros/as de Sitel que nuestro trabajo está regido por una serie de “normas de obligado cumplimiento” que establecen el Estatuto de los Trabajadores, el Convenio del Contact Center y los diferentes acuerdos o protocolos de los que disponemos en Sitel.

Estas “normas” son nuestros derechos como trabajadores/as del Contact Center en general y de Sitel en particular, y aunque muy insuficientes para preservar nuestra salud y evitar abusos, es nuestra responsabilidad cumplirlas. Para ello, la única manera es exigir el uso y disfrute de dichos derechos.

Aquí dos ejemplos:

- **EXCESO DE JORNADA:** Muchos/as se preguntarán “¿hay quien le regala tiempo a Sitel?”, pues sí existen. Para reglar esta situación y para lavar su imagen, Sitel creó un protocolo de actuación ante la posibilidad de que los/as agentes continúen logados/as fuera de su jornada, protocolo que se puede resumir en que a partir del minuto 5 del fin de tu hora de jornada te tienen que compensar ese tiempo en la misma. Es nuestro coordinador/a directo/a quien tiene que informarnos de si se nos va a compensar o no y si la respuesta es negativa, no regalemos nuestro tiempo, está establecido que se transfiera a él/ella la llamada o la gestión que tengamos entre manos.
- **PVD:** Parece increíble, pero es cierto, todavía tenemos compañeros/as que no saben que contamos con una pausa PVD por hora trabajada. Esto está recogido en el art. 54 del Convenio del Contact Center que establece que [“...tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo...”] y [“...sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.”]. Estos cinco minutos son por nuestra salud, para evitar la fatiga visual y está establecido así por ley. No permitamos que nos usurpen este descanso

**CADA VEZ QUE NO EJERCES UN DERECHO, ESTÁS MÁS CERCA DE PERDERLO**

## ¿DESPEDIDOS/AS SIN DERECHOS?

Cada día nos sorprendemos más de lo que parece que ya una epidemia, es impresionante el número de trabajadores/as despedidos/as que atendemos casi a diario en Sitel y nos preocupa muchísimo el desconocimiento del que hacen gala estos/as compañeros/as de los/as que Sitel prescinde.

Parece que todavía hoy, hay trabajadores/as que no saben ni siquiera que existe un Comité de Empresa compuesto por diferentes Sindicatos, entre los que se encuentra CGT, y que estamos para proteger los puestos de trabajo de todos/as y las condiciones del mismo.

Trabajadores/as que llegan llorando, comprensible dadas las circunstancias, y nos repiten continuamente que harán lo que haga falta, incluso afiliarse con nosotros/as.

Lamentablemente este juego no se juega así. Para empezar, todos/as los/as trabajadores/as de Sitel deberíamos resetearnos con tal de darnos cuenta de la importancia que tiene disponer de un buen asesoramiento sindical y disponer de un/a delegado/a de confianza al que consultar para evitar situaciones que, a causa de nuestra desinformación, parecen inevitables.

Algunos/as de estos/as trabajadores/as despedidos/as, nos cuentan por ejemplo que le pusieron una sanción hace un par de meses y no sabía que se podía reclamar o que, como solo se trataba de una comunicación formal escrita sin descuento ni nada, no le dio importancia. Incluso hemos presenciado como a una trabajadora Sitel se le acusaba de un supuesto fraude a raíz de un error de BSCS (programa de Orange) y sólo se asustó cuando le saltó el error en pantalla y no se lo dijo a nadie, temiendo las consecuencias o la posible bronca. Esto finalmente supuso que no tuvo forma aparente de reclamar esa incidencia a simple vista y el resultado de todo es que está en la calle disciplinariamente. En otra infinidad de ocasiones, nos despiden por “hacer lo que mi coordinador/a me dijo”, pero tampoco tenemos forma de probarlo.

Nos da la sensación de que Sitel, a través de sus coordinadores/as y supervisores/as, está esforzándose muchísimo por evitar que los/as trabajadores se acerquen a los Sindicatos en General y a CGT en particular, evidentemente. Nosotros/as en su lugar también lo haríamos pues saben que no vamos a dejar que campen a sus anchas.

Es de vital importancia que los/as trabajadores/as de Sitel nos quitemos la venda y aprendamos a utilizar los recursos que nos brinda CGT con tal de evitar los constantes abusos que sufrimos y que a causa de nuestra ignorancia ni tan siquiera sabemos que están abusando de nosotros/as.

**¡NINGÚN ABUSO SIN RESPUESTA!**

## IBERIA PCI? QUE ES PCI??

Hemos sufrido desde hace meses el cierre de la séptima planta en el ala de IBERIA por catalogarla como zona PCI y los/as agentes sin sala de descanso comiendo en la escalera, sin fregadero para limpiar enseres tras la comida, etc...

La empresa dice que es una **ZONA RESTRINGIDA POR SEGURIDAD DEBIDO A LOS DATOS SENSIBLES QUE MANEJA ESA CAMPAÑA**, pero... Una duda que tenemos muchos/as, ¿si es PCI, cómo es que llevan a IBERIA al ala de ORANGE?, ¿no se supone que manejan datos privados y/o sensibles?.

Ante la evidente falta de sitios para sentarse, no se les ha ocurrido nada mejor que saltarse la normativa PCI tal y como suelen hacer. Hacen lo de siempre, es decir, **LO QUE LES DA LA GANA**, se saltan todas las normativas y lo peor es que si les dejamos, lo seguirán haciendo.

**¿PCI significará... PARA CONVENIENCIA INTERNA?**

# BOTA, BOTA EL/LA PELOTA

Lamentablemente hemos venido observando como nace, crece y se reproduce hasta limites insospechados la figura del ser comúnmente conocido/a como “el/la pelota”.

Este ser que parecía haberse estancado en el tiempo y que algunos/as creíamos en peligro de extinción, resulta que lejos de esto ha estado cogiendo fuerzas para desplegar sus tentáculos sobre los derechos del resto de trabajadores/as para que nuestro sector en general y nuestra estancia en Sitel en particular sea aún más precaria, como si Sitel necesitara ayuda después de la mierda de convenio que nos han metido y el compadreo que se respira en esta empresa donde el que no es hijo/a, primo/a, hermano/a, vecino/a, amigo/a, pareja, marido/mujer, amante o compañero/a de fiesta de alguien con “cargo”... no será promocionado jamás.

El caso es que a pesar de esto, existen y cada vez son más. Por esto, te vamos a dar algunos consejos para que los/as detectes y le pongas la cara “colorá” de forma cordial y amistosa.

- El /la pelota nunca se queja, todo lo que dice su jefe/a inmediato/a es ley y como tal hay que cumplirla al pie de la letra, aunque esto signifique la pérdida de algún derecho como trabajador/a y perjuicio para otros/as compañeros/as. (Esto hace que cualquier comentario o queja de otro/a compañero/a llame más de lo “normal” la atención y resalte la figura de dicho/a compañero/a aunque este/a tenga toda la razón o se propicie la banalización de dicha comentario/queja).
- El/la pelota no agota todos sus pvds o el tiempo total de su pausa para comida e incluso en ocasiones, administra su propio equipo organizando los turnos para descansar con tal de que su jefe/jefa inmediato/a esté más descansado/a, a pesar de que se pierdan pausas a consecuencia de dicha “organización”. (Punto claro del convenio, Artículo 54.- [...el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo.][...sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.]).
- El/la pelota nunca pedirá un EPI (esponjillas, tubos de voz, etc...), a pesar de que estos elementos son para preservar nuestra salud. (Esto hace que cuando un/a compañero/a lo hace e insiste, se ridiculice o no se le de importancia y tenga que subsistir, por ejemplo, sin esponjilla o utilizando una de algún compañero/a. “¿¡Acaso no conocemos los elevados riesgos de contagio que existen!?”).

Seguro que al leer estos tres ejemplos, se os ocurre una infinidad de situaciones y anécdotas con las cuales podríamos rodar la próxima trilogía del señor de los anillos, pero como decimos, esto son solo ejemplos y os invitamos a que, sin perder las formas, desde el cariño y el respeto que estos seres se merecen y procesan, les devolváis todo lo que “ellos/as hacen por nosotros/as” con tal de que vuelvan, si en algún momento estuvieron, al camino de la cordura.

No olvidéis que detectarles/as no es tarea fácil, pues se camuflan muy bien con una sonrisa, buenas maneras y una consideración cínica por sus compañeros/as. En el fondo no son mala gente, solo es que no saben lo que hacen. O si.

**¡BOTE, BOTE, BOTE, ESTRUCTURA EL QUE NO BOTE!**