

Esk

Telefónica

febrero
2008
otsaila

ARABA

esktel.ar@terra.es

BIZKAIA

Tfno. 944884190
esktel.bi@telefonica.net

GIPUZKOA

Tfno. 943400192
esktel.gi@terra.es

NAFARROA

Tfno. 948428233
esktel_na@yahoo.es

www.nodo50.org/esktel

*También
en la Red
nos tienes
a mano*

SAREAN

ERE

ESKURA

GAITUZU

Sanción de falta grave a una trabajadora del Call-Center

El pasado miércoles fuimos conocedores del inicio de un expediente sancionador con propuesta de falta grave interpuesto a una trabajadora del Call-center de Residencial de Donosti. Esta actuación, desde nuestro punto de vista, es la culminación de una realidad contundente en los Call-center de Residencial, que no es otra que el fracaso de un modelo de atención en Comercial, que ha derivado en el tiempo en un deterioro de las relaciones laborales a todos los niveles y que la Empresa debiera revisar profundamente.

LOS HECHOS QUE SE LE ATRIBUYEN

La Empresa justifica su decisión en una supuesta indisciplina al considerar que dicha trabajadora no cumple los parámetros de productividad que considera adecuados, al realizar supuestamente menos encuestas que las que la empresa considera oportunas.

También afirma que ha existido desconsideración hacia los clientes en función de unas escuchas realizadas por su Jefe de Ventas en las cuales y ante la presentación de forma maleducada de un cliente, supuestamente contesta con expresiones del tipo: "...para empezar no me grite"...

En definitiva, la Empresa ha entrado en una espiral represiva que no entendemos, salvo que este tipo de decisiones tengan por objetivo dar un escarmiento ante la actitud combativa y comprometida del conjunto de la plantilla del Call-center demostrada durante 2007 en defensa de sus condiciones laborales.

Esk no vamos a admitir la tramitación de dicho expediente y en ese sentido, los **Comités de Empresa de Gipuzkoa y Bizkaia de forma unánime** ya han aprobado propuestas anunciando movilizaciones si no se produce la retirada inmediata del mismo.

LLUEVE SOBRE MOJADO

En este tema, llueve sobre mojado, no es la primera vez que se expedienta a una trabajadora del Call-center, aunque sí es la primera vez que se vierten amenazas con sanciones si no se llegan a unos objetivos, lo cual es un salto cualitativo importante.

En ese sentido, dos delegados de Esk fuimos testigos del nivel de ansiedad, de las amenazas y de la excesiva presión hacia el colectivo de ASC del Centro, presenciando un lamentable episodio de este tipo después de las amenazas de un Jefe de Departamento de Bizkaia.

LAS ESCUCHAS Y LOS COMPROMISOS

Desde nuestro punto de vista, no es de recibo iniciar expedientes sancionadores por unas escuchas cuando los propios Jefes del Departamento no paran de repetir que dichas escuchas NUNCA serán utilizadas como elemento sancionador, sino como elemento formativo.

¿Dónde queda ese compromiso a la vista de los hechos?. ¿Cómo es posible que la Empresa detecte un supuesto bajo rendimiento y no se hayan explorado todas las opciones formativas y correctoras? ¿No es suficiente la tomadura de pelo que supone que la empresa siga sin aplicar en el Call-center los factores correctivos de las evaluaciones de riesgos psicosociales realizadas en 2005 y que NUNCA se pusieron en marcha? ¿Nadie en la Jefatura del Departamento se ha cuestionado que quizás sea ese uno de los motivos del mal clima laboral del Departamento?

Esk pensamos que este expediente es la gota que colma el vaso y si la Empresa no retira el expediente, pasaremos a la acción ante esta grave agresión, y para ello **el primer paso será hablar con las plantillas de los centros y coordinarse con todas las plataformas** para iniciar de la forma más unificada posible un calendario de medidas de presión, como ya se habló en las anteriores asambleas, en pos de la retirada de dicho expediente sancionador y por la mejora de las condiciones de trabajo de los Call-center.

