



## IV CONVENIO TELEMÁRketing

# CAMBIAR EL RUMBO DE LA NEGOCIACIÓN

Después de nueve meses de negociación del que será IV convenio colectivo del sector de TELEMÁRketing, parece evidente y así podemos todos constatar, que la falta de avance en el acuerdo en la mayoría de los temas que hemos tratado, a estas alturas de la negociación, empieza a ser más que preocupante.

Desde el principio de la negociación los sindicatos mostramos claramente que nuestras aspiraciones en este convenio pasaban, no solamente por el avance y la mejora de nuestras condiciones laborales, económicas y sociales, sino que también era muy importante la introducción de medidas orientadas a profesionalizar el sector y dotarlo de una mayor calidad de los servicios que se prestan, como vértices de la consolidación del sector en una actividad que aportara valor añadido a las empresas clientes y no solamente gestionar mano de obra intensiva en actividades de atención a usuarios, que cada vez más se perciben por estos como insuficientes y poco o nada resolutivos, y entre las personas que los realizan, trabajadores y trabajadoras de TELEMÁRketing, insatisfactorios tanto en lo personal como en lo profesional.

Durante buena parte de estos meses, la negociación ha estado concentrada en uno de los temas que, tanto los sindicatos como la patronal, apuntábamos como muy importante en la negociación de este convenio: **la contratación.**

Desde los sindicatos consideramos, y así lo hemos expuesto en la negociación a la patronal por activa y por pasiva, la importancia de la estabilidad en el empleo para la consolidación del sector en los términos que hemos indicado. Y esto pasaba por el incremento del empleo indefinido y la consolidación de las garantías de este empleo.

No ha sido esta la postura que ha adoptado la patronal, que priorizaban, como se ha podido ver reunión tras reunión, el aumento de la flexibilidad en la contratación, tanto a la entrada al puesto de trabajo: mayor facilidad de contratación temporal; como a la salida de la empresa por cualquier causa "objetiva": minimizar la legalidad vigente en los procesos de despidos.

En definitiva, hemos podido comprobar durante estos últimos meses de negociación que mantenemos una profunda diferencia en la posición que cada una de las partes sobre la contratación y la estabilidad en el empleo, y que difícilmente podremos alcanzar un mínimo consenso en este tema, por lo que creemos que es necesario profundizar en otros asuntos, igualmente importantes y que hasta el momento no han tenido en la negociación la discusión necesaria. La estabilidad y mayor contratación indefinida tendremos que conseguirla en las empresas con un

exhaustivo control de la contratación y la aplicación de la normativa vigente, producto de la última reforma laboral.

Ante esta situación, y a la vista de que es urgente e importante que la negociación se agilice y que los resultados, positivos o negativos, puedan ser visibles en el corto plazo, dado el tiempo que llevamos negociando, los sindicatos hemos emplazado a la patronal a la discusión una propuesta concreta que incluya, principalmente, los siguientes parámetros:

- La articulación efectiva y el compromiso firme de las partes en el texto del convenio para la puesta en funcionamiento de una comisión operativa y ejecutiva, cuyos resultados sean vinculantes y se incorporen al cuerpo del convenio en el plazo de su vigencia, que tenga como objeto la definición de las categorías y cualificaciones de FORMADORES, AGENTES DE CALIDAD y GESTORES ESPECIALISTAS, y el desarrollo de la carrera profesional, que ahonden en la profesionalización del sector, basado en la especialización de las actividades y la formación del personal, que puedan ofrecer ventajas comparativas sustentadas sobre la calidad del servicio.
- Definir y desarrollar un plan de formación sectorial orientada hacia la profesionalización del sector, coherente con las necesidades y objetivos de calidad de servicio que se han de prestar, y que desarrolle itinerarios de formación que puedan conducir a acreditaciones en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones u otros ámbitos de certificación de la formación obtenida.
- Instauración de medidas para una mejor conciliación de la vida familiar y laboral e implementación de políticas de igualdad: permisos, excedencias, etc.
- Salud Laboral: regulación de intervalos entre llamada y llamada y de los controles de calidad (escuchas).
- Incremento salarial que garantice la ganancia de poder adquisitivo con diferenciales sobre el IPC real de +0,75 puntos para cada uno de los tres años de vigencia del convenio.

En definitiva, la mejora de las condiciones laborales para aumentar los salarios, las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral e igualdad, la mejor prevención de la salud laboral y configurar un sector que permita el desarrollo profesional de las personas que trabajan en TELEMARKETING, que es crucial en la apuesta por la profesionalización del sector. Así mismo, esta profesionalización del sector conlleva una firme apuesta por la calidad que pueda hacer frente a la batalla de la reducción de costes y los efectos de la relocalización, así como a la creación de un perfil de profesional del TELEMARKETING donde el personal se afiance y encuentre incentivos en el sector.

Esperamos que este cambio de rumbo en la negociación se produzca en el menor tiempo posible, y que en la próxima reunión de la mesa de negociación la patronal demuestre claramente esta voluntad, ya que creemos que en este momento se tiene



que producir un punto de inflexión en la deriva del futuro inmediato de la negociación.

## **CONTRA LA PRECARIEDAD EN TELEMARKETING POR UN CONVENIO DIGNO**