



FEDERACION DE SERVICIOS

# Federación de Servicios de UGT

**Sectores:** Ahorro – Artes Gráficas – Banca – Comunicación Social Cultura y Deporte  
Limpieza y Servicios a la sociedad – Seguridad – Seguros, Oficinas y Despachos

**Considera más que preocupante la falta de avance en la negociación tras casi diez meses de reuniones**

## **FeS-UGT PLANTEA CAMBIAR EL RUMBO DE LA NEGOCIACIÓN DEL IV CONVENIO DE TELEMÁRKETING (CONTACT CENTER)**

Madrid, 24 de Octubre de 2007: Desde el inicio de la negociación, FeS-UGT, junto con Comisiones Obreras (sindicatos mayoritarios en el sector en nuestro país), mostramos claramente que nuestras aspiraciones en este convenio pasaban, no solamente por el avance y mejora de las condiciones laborales de los cerca de 70.000 trabajadores, sino que es muy importante la introducción de medidas que profesionalicen el sector y lo doten de una mayor calidad del servicio que se presta en España. No ha sido esta la postura que ha adoptado la patronal (ACcE), que prioriza, como se ha podido constatar 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.

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 todas las categorías y cualificaciones (incluyendo nuevas como las 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.

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.