

DOCUMENT

APROVAT PER LA
CONFERÈNCIA

III Conferència

agrupació de Contact Center

COMFIA-CCOO Catalunya

16 d'octubre de 2012



<http://congres.comfia.ccoo.cat>



Contact Center agrupació
Catalunya

III Conferència
agrupació de Contact Center
COMFIA-CCOO Catalunya
16 d'octubre de 2012

Índex

1. BALANÇ 2009-2012	3
1.1. ACCIÓ SINDICAL	3
1.2. ORGANITZACIÓ	8
2. PLA D'ACCIÓ 2012-2016	10
2.1. INTRODUCCIÓ	10
2.2. ACCIÓ SINDICAL	11
2.3. COMUNICACIÓ	11
2.4. ORGANITZACIÓ	12



<http://congres.comfia.ccoo.cat>

1. BALANÇ 2009-2012

El balanç de l'Agrupació de Contact Center està elaborat des de la referència del Pla de Treball aprovat en la nostra anterior conferència de l'any 2008.

Separarem acció sindical d'organització. Dins de l'acció sindical ens plantejem estructurar-la seguint cinc eixos principals, com ara són:

Acció Sindical

Contractació
Deslocalització
Formació i carrera professional
Polítiques d'igualtat
Salut Laboral

Organització

Formació
Eleccions
Afilació

1.1. ACCIÓ SINDICAL

Al llarg d'aquesta legislatura ens hem enfrontat a **la negociació** més dura del nostre **conveni sectorial**. Així com també a la no aplicació per part de la nostra patronal de l'augment de l'IPC pactat per al 2009, que va ser causa de conflicte col·lectiu. I les empreses van haver d'abonar els augments de salari pactats en conveni per al 2009.

Això ens ha comportat l'esforç i la dedicació de tots els delegats i delegades. Hem fet una vaga general i diverses aturades, així com cartes als nostres clients i grans concentracions en portes d'alguns dels clients més representatius.

Cal destacar que a Catalunya podem dir que tant les vagues com, sobretot, la gran participació i dedicació de tots els nostres delegats i delegades ha estat tot un èxit. La vaga va tenir al voltant del 70 % de seguiment.

Al final d'aquesta legislatura vam aconseguir la signatura del nostre conveni sectorial. Conveni signat quasi únicament amb l'augment de salari i sense perdre estabilitat en l'ocupació, no tocant cap article en temes de contractació.

En el tema de **contractació** hem assolit dur un control en totes les seccions sindicals, de manera que a partir d'aquest punt hem aconseguit reclamar en moltes empreses indefinits com a conseqüència de la concatenació de contractes. En algunes empreses aquests indefinits els hem hagut de reclamar a Inspecció de Treball, on ens han donat la raó. Actualment si ens referim a la concatenació de contractes, tenim el problema de si hi ha concatenació o no quan existeix renovació del contracte mercantil sense que l'empresa faci contracte nou d'obra i servei.

Podem dir que cada secció sindical (bé antiga, bé de nova incorporació al sindicat) duu un control de la seva contractació mitjançant una taula unificada per a totes les empreses.

També en contractació s'ha dut un control exhaustiu en els contractes mercantils de les nostres contrates. Recordem que el contracte d'obra és el més usual en aquest sector. Com a conseqüència de dur aquest control hem aconseguit reclamar a molts treballadors el seu contracte indefinit per frau en la contractació.

La deslocalització creiem que seria un eix principal de batalla i ens hem trobat que ja no hi ha tanta deslocalització cap a Llatinoamèrica. Moltes empreses, per temes de qualitat, estan tornant.

Un fet que ens preocupava a principis del 2008 era que diverses empreses del sector d'àmbit europeu traslladessin part dels seus serveis d'atenció telefònica a Barcelona. Una deslocalització a la inversa, o positiva, que aprofita l'atractiu de la nostra ciutat per oferir feina temporal a joves d'altres països de la Unió Europea. Doncs això que ens preocupava fa temps, durant estos quatre anys a Barcelona ho hem consolidat. Moltes empreses s'han traslladat i gran part del creixement ha estat conseqüència d'aquestes empreses com ara Sellbytel, Fonoservice, One Contact. Un dels problemes que se'ns va presentar en algunes d'aquestes empreses era la no adaptació de la llei espanyola. Sobretot el fet de no voler pagar el plus d'idiomes, ja que per a molts joves és la seva llengua habitual. Ens trobem, per tant, en un model de sindicalisme poc usual ja que molts dels nous delegats vénen de cultures més avançades en aquest sentit. Al seu torn també ens hem trobat amb una gran diversitat cultural.

En relació a la **formació i carrera professional** s'ha de destacar que ha estat una tasca difícil, considerant com està estructurat el nostre conveni. S'ha intentat posar diverses demandes reclamant la categoria de gestor, en les quals no hem pogut arribar a bon terme.

En el tema de **formació sindical** podem dir que hem aconseguit, a través de la nostra organització, oferir formació als nous delegats en un breu espai de temps des de la seva elecció i a aquelles persones en què hem vist potencial per poder formar part de la nostra estructura els hem ofert formació de segon nivell. Aquest era un dels nostres reptes fa quatre anys per poder dur a terme una millor acció sindical en l'empresa.

Polítiques de igualtat: Aquests quatre anys han estat crucials en l'elaboració de plans d'igualtat. En tenir la majoria d'empreses estatals, la negociació s'ha dut a terme a través de la nostra agrupació estatal, arribant a firmar el Pla de Igualtat de Digitex el juliol del 2011 i s'han iniciat negociacions en diverses empreses.

Salut Laboral: La salut laboral segueix essent en el nostre sector el factor més rellevant. L'estrès en l'atenció telefònica ha donat lloc a forçar en moltes empreses l'elaboració de riscos psicosocials per determinar en moltes ocasions el nivell d'estrès i poder posar les mesures correctores necessàries en cada cas i treballador. Les campanyes a conseqüència de la crisi cada cop exigeixen més en els ratls de comissions i per a això, redueixen al màxim els temps entre trucada, la qual cosa produeix un esgotament tant físic com mental. Això ha donat lloc a posar gran quantitat de denúncies davant Inspecció de Treball, ja que les empreses no complien amb la valoració de riscos; el resultat ha estat en la majoria dels casos afavoridor per a nosaltres i les empreses han hagut d'adaptar els temps entre trucada superiors a la normativa del nostre conveni.

Genèricament cal ressaltar també **la gran participació de tots els delegats i delegades** així com dels treballadors en general, dins de la nostra organització en totes les vagues, manifestacions, concentracions, etc. que s'han dut a terme com a conseqüència de la nova reforma laboral i de totes les retallades tant socials com laborals que el govern ha estat practicant.

Si fem un balanç concret en acció sindical en algunes de les nostres empreses ens trobem que:

SERTEL: El juliol de 2011 es rep notificació que la campanya Adif (Renfe) es perdia i passava a la nova adjudicatària Atento (empresa corresponent a la FSC). Des d'agost de 2011 fins al febrer de 2012 l'empresa va estar negociant un ERO estatal que a Barcelona afectava 59 persones, de les quals 11 van ser reubicades i 48 acomiadades a través de l'ERO amb una indemnització de 25 dies i amb un acord signat que garantia les mateixes condicions que a Sertel. Durant tot el procés que va durar la negociació es van fer dos dies de vaga (24 i 31 de desembre de 2011) i tres assemblees informatives.

TRANSCOM: La seu de Transcom a Barcelona ubicada al Worl Trade Center. Va tancar el seu call center el 31 de desembre 2011. En tancar l'empresa tenia tres campanyes diferents (La Caixa, Orange i Salvat). Totes les persones indefinides se'n van anar amb 45 dies per any i les persones d'obra amb 20 dies per any. No es va presentar ERO d'extinció sinó que es va arribar a un acord amb les seccions sindicals de COMFIA-CCOO i UGT. L'acord consistí en 45 dies a les persones indefinides i 20 per als contractes d'obra i servei. A més cal destacar que la campanya Orange se la va quedar l'empresa Iberphone, per la qual cosa va haver de quedar-se els treballadors mitjançant l'art. 18 del conveni. Quant a les persones de La Caixa, algunes van marxar a treballar a la nova adjudicatària Indra MB (sector Tics) i les persones de Salvat es van quedar sense feina, ja que la campanya desapareixia.

TELETECH: L'empresa d'àmbit estatal està perdent campanyes des de fa dos anys, perdent feina. Primer va començar amb Nissan on alguns treballadors indefinits van ser reubicats. Per a la resta de treballadors es va arribar a un acord a través del comitè que fixava per a la resta d'indefinitos una indemnització de 33 dies per any i els treballadors d'obra i servei van marxar amb mobilitats geogràfiques i una indemnització de 20 dies per any treballat. A Catalunya durant mes de maig va perdre la campanya més gran, Logitech, amb 60 treballadors. La campanya se la va endur a Teletelch Belfast. Als treballadors d'obra se'ls finalitzà contracte amb vuit dies i als indefinits els van presentar carta d'acomiadaments objectius per causes organitzatives i de producció. Actualment aquests treballadors han posat demandes judicials per aconseguir els corresponents improcedents. A 30 de juny de 2012 es perd la campanya de Catalunya Caixa, passant mitjançant un art. 18 a Emergia Contact Center. Actualment sols queda personal d'estructura, amb unes 12 persones. A la resta de territoris hi ha: Toledo amb 800 persones, Madrid amb unes 200 persones i València amb 400, aproximadament.

RAINBOW COMUNICACIONES: Estem pendants de si posem o no demanda penal. Hi ha una supervisora que assetja els treballadors increpant-los i humiliant-los. A conseqüència d'això hi ha tres informes de la Unidad de Salud Laboral de Barcelona, on aquests treballadors tenen un informe favorable, en el qual se cita un possible mobbing.

KONECTA BTO: Konecta BTO ha mantingut una plantilla estable entre 900 i 1100 treballadors. Els ajustaments de plantilla a Konecta BTO s'han fet mitjançant acomiadaments o extincions de contractes pels articles 17 i 18 del Conveni Col·lectiu de Contact Center. En el 2008 l'empresa reconeixia directament la improcedència i indemnitzava amb 45 dies per any treballat. També va fer acomiadaments procedents aplicant l'article 52 de l'Estatut dels Treballadors, acomiadaments per faltes d'assistència amb una indemnització de 20 dies per any treballat. L'empresa en aquest darrer any ha rescindit contractes presentant una mobilitat geogràfica. Al juliol de 2011 planteja el trasllat a Madrid de diversos treballadors indefinits, i al maig de 2012 aplica novament aquest recurs, però aquest cop plantejant un trasllat a Cadis.

Referent a les mobilitats geogràfiques a Madrid, des de la secció sindical s'han posat les corresponents demandes en les quals s'al·legava que no existien causes organitzatives. Els treballadors afectats s'han endut 45 dies per any treballat. Quant a les mobilitats geogràfiques a Cadis, encara estan en procés judicial.

El 2008 la Secció Sindical va reclamar l'excés de jornada realitzada per la plantilla mitjançant denúncia a Inspecció de Treball, i s'aconseguí que l'empresa compensés amb una jornada lliure remunerada el 2010.

La Secció Sindical de COMFIA-CCOO durant aquests anys ha fet un seguiment exhaustiu de la contractació a Konecta BTO. Fruit del treball esmentat es van presentar dues denúncies davant Inspecció de Treball per a la conversió de contractes d'obra i servei en contractes indefinits per incomplir el Reial Decret Llei 5/2006, de 9 de juny, per a la millora del creixement i de l'ocupació. El resultat de la primera denúncia va ser aconseguir 40 contractes indefinits. La denúncia presentada en 2011 va tenir com a resultat la sanció a l'empresa per incomplir el Reial Decret.

CONNECTA CALL CENTER: A causa de l'endarreriment en signar el Conveni Col·lectiu, des de la Secció Sindical de COMFIA-CCOO es reclama a l'empresa que aboni una quantitat mensual a cada treballador en concepte de "a compte de conveni". Després de llargues negociacions, el resultat va ser que a partir de l'abril del 2011 tots els treballadors de Connecta Call Center perceben en les seves nòmines l'1,25 % a compte de conveni. També des de la secció sindical s'ha reclamat via negociació que les còpies bàsiques dels treballadors siguin lliurades amb el format correcte, és a dir, no una transcripció de dades sinó el propi contracte del treballador d'acord amb la regulació de l'article 8.2 de l'ET.

BOSCH SECURITY SYSTEMS: La Secció Sindical de Bosch presenta diverses denúncies davant Inspecció de Treball per temes relacionats amb el lliurament de documentació segons l'art. 64 de l'ET. També està en procés l'adjudicació de la sala per poder fer les seves funcions sindicals.

BANKINTER: Empresa nova amb una delegada de personal. Es van fer les eleccions sindicals el juliol del 2011. En ser una nova empresa i petita, la tasca de la delegada en aquest període ha estat informar de les accions sindicals fetes, dels drets que tenen, dels petits assoliments que s'han aconseguit i, en definitiva, de fer-los veure que no passa res perquè se sindicalitzin. El tabú és enorme amb la qual cosa l'acció sindical és llarga, constant i lenta.

Per últim, l'altra acció sindical important d'enguany ha estat la conscienciació, la explicació i les conseqüències que comporta l'aprovació de la reforma laboral, la importància d'acudir a les diferents manifestacions i intentar explicar el perquè ha estat necessari convocar la vaga general. Ha estat una tasca d'elaboració de mails, explicant el procés gestació del projecte de llei, en quin punt som, les conseqüències que comporten l'aprovació definitiva, què pretenen els sindicats,...i difonent mails tant provinents de CCOO com els que provenien del sindicat de Bankinter SA.

GRACIAFON: Durant aquests quatre anys la Secció Sindical de Graciafon ha acudit en diverses ocasions al Tribunal Laboral de Catalunya per la manca d'acord en diverses reunions referent al còmput d'hores anuals. Arran d'això es va arribar a l'acord de realitzar les hores marcades per conveni, 39 setmanals.

També es presenten diverses denúncies davant Inspecció de Treball per: per mobbing a una delegada que pertanyia a l'equip de coordinadores, la qual rebia la informació molt esbiaixada; per no lliurar la documentació sol·licitada: horaris, TC's, contractes..., i per no lliurar informació detallada del trasllat del centre de treball en què actualment hi som.

HP PROCESOS DE NEGOCIO: Com a balanç d'aquests quatre anys podem indicar que la cosa més rellevant ha estat: Negociació de un pla d'igualtat para HPPN (àmbit estatal), negociació d'un pla d'ocupabilitat (àmbit estatal), amb la signatura del conveni antics eds que tenien conveni de TIC passen al conveni de Contact Center, cal la negociació de las migracions d'aquestes categories. I també podem destacar acomiadaments per pèrdua de servei que passen a Indra (l'empresa no vol descol·locar els indefinits que volen marxar, al·legant que no té lloc per a ells).

També aquesta secció sindical ha patit una reestructuració motivada per la renovació del comitè el 2011, essent el resultat de 7 delegats per CCOO i 10 per UGT. S'ha de destacar en aquest tema que actualment dels 10 delegats d'UGT, 3 s'han passat a CCOO canviant així la seva estructura i tornant a tenir la majoria en el Comitè d'Empresa.

GSS LINE: Allò més rellevant d'aquesta secció sindical ha estat la negociació d'un ERO presentat per l'empresa en l'àmbit estatal que a Catalunya afectava la campanya de Páginas Amarillas. Del total de l'ERO els treballadors afectats a Catalunya van ser 21. I es va arribar a l'acord de 29 dies per any treballat.

EMERGIA: A la província de Barcelona l'empresa té dues plataformes pròpies i una tercera que pertany al client Yell Publicidad (Páginas Amarillas). Des de juliol del 2011 fins abril del 2012 l'empresa ha perdut tres grans campanyes per finalització de l'obra, art. 18 que representaven quasi 250 treballadors, 210 de dues campanyes de Vodafone, una a Barcelona i una altra a Terrassa, i 40 treballadors d'atenció a oficines de La Caixa. En aquest temps la secció sindical hem reclamat a l'empresa, a través del Tribunal Laboral de Catalunya i d'Inspecció de treball, que s'apliqués el conveni en referència a diferents temes: vacances, horaris, torns, salut laboral, pla d'igualtat, permisos retribuïts, plus de transport,... La majoria dels casos s'ha resolt favorablement, però encara estem negociant un protocol de vacances, el pla d'igualtat i la millora en la prevenció dels riscos psicosocials... L'any 2012 es va crear la secció sindical estatal i en aquest aspecte encara estem reclamant un major pes efectiu en la negociació amb l'empresa, ja que malgrat que ens reconeixen, l'empresa sols negocia amb els comitès provincials.

ORGANITZACIÓ

Formació

Dins de la formació sindical diferenciarem formació bàsica, donada a tots els delegats triats en els processos electorals i la formació especialitzada que es dona únicament als delegats i delegades afiliats segons la seva especialització dins de la secció sindical.

CURSOS BÀSICS

CURS	JORNADA BENVINGUDA	BÀSIC	BÀSIC SALUT L.	QUALITAT I SERVEI	IGUALTAT	TOTALS per ANY
2009	20	29	4	17	3	73
2010	7	16	8	4	5	40
2011	31	19	4	11	3	68
2012	9	18	5	5	1	38
TOTALS	67	82	21	37	12	219

CURSOS ESPECIALITZATS

CURS	TÈCNIQUES COMUNIC.	TÈCNIQUES NEGOC.	HABILI. DIRECTIVES	SALARI I NÒMINA	INSPECCIÓ TREBALL	CONTRAC-TACIÓ	M.LEGAL RRLL	TOTAL per ANY
2009	7	10	8	7	1	9	2	44
2010	1	7	9	6	5		2	30
2011	5	5	4	6				20
2012	2	1	2	1				6
TOTALS	15	23	23	20	6	9	4	100

CURS	PROTECC. SOCIAL	RISC. MUSCULOE.	RISC. PSCICOSO.	MUTUES ACC.TREB	MEDI AMBIENT	CATALÀ B	CATALÀ C	TOTAL per ANY
2009	4	7	1		1			13
2010		1	4	2		1	1	9
2011			3	1				4
TOTALS	4	8	8	3	1	1	1	26

TOTAL CURSOS REALITZATS 2009-2012

CURSOS	BÀSICS	ESPECIALITZATS	TOTAL
2009	73	57	130
2010	40	39	79
2011	68	24	92
2012	38	6	44

Dades recollides fins abril del 2012

Des de la nostra agrupació, conjuntament amb la Secretaria de Formació de COMFIA Catalunya, hem fet un gran esforç per poder donar formació als nous delegats en un breu espai de temps i donar també cursos especialitzats als delegats antics, amb l'objectiu de poder oferir un millor servei al conjunt dels nostres treballadors, defensant els seus drets i, a més, formar les persones amb l'objectiu d'incorporar futurs quadres sindicals dins la nostra organització.

Eleccions

Presentem el balanç d'eleccions sindicals amb gràfiques comparatives des de l'any 2009 a l'any 2012 amb la resta de sindicats representatius en el sector de Contact Center.

ELECCIONS FETES I DELEGADES I DELEGATS ESCOLLITS

	CCOO	UGT	CGT	USO	altres	RLT	RLT / CCOO	RLT / UGT	ACTES
2009	60%	40%				20	12	8	6
2010	33,96%	49,06%	9,43%		7,55%	53	18	26	9
2011	48,24%	37,65%	5,88%		8,24%	85	41	32	10
2012	35,56%	46,67%	8,89%	6,67%	2,22%	45	16	21	6

CÒMPUT DINÀMIC

	CCOO	UGT	altres
%	46,67%	40,44%	12,89%
RLT	105	91	

Dades a juny de 2012

Des de la nostra agrupació valorem molt positivament el resultat obtingut en l'àrea d'eleccions sindicals. Hem aconseguit capgirar la representativitat i som la força més votada comparant-la con la UGT.

S'ha de destacar també tots aquells delegats i delegades escollits per UGT que al llarg d'aquests quatre anys s'han passat a la nostra secció sindical. (Dades que no hi figuren ja que, per actes electorals segueixen estant a la UGT).

Afiliació

En relació amb l'evolució de la nostra afiliació presentem diferents comparatives:

AFILIACIÓ		TREBALLADORS 30/11/2011	%AFILIAC. S/TREBALLA.	% INCREMENT
2007	2011			
423	529	6.284	8,42%	25,06%

	ALTES	BAIXES	NETES
2009	82	65	17
2010	76	104	-28
2011	102	114	-12
2012	50	31	19

Quant a les dades afiliatives exposades veiem que la nostra tendència ha estat mantenir-nos malgrat la situació social i política en què estem submergits.

2. PLA D'ACCIÓ 2012-2016

2.1. INTRODUCCIÓ

Comencem aquests quatre anys de feina amb una situació política i econòmica molt semblant als quatre anys que han quedat enrere. Som en una gran crisi que ens fa canviar la nostra situació i manera de treballar. Hem fet front a grans retallades en drets socials (sanitat, educació...) i retallades en drets laborals (contractació, acomiadaments, negociació col·lectiva...). I a més es vol fer desaparèixer el sindicat, la nostra gran eina en defensa dels nostres drets.

Davant d'aquest escenari, ara més que mai, hem de fer esment especial en el nostre model social basant-nos en els valors de la solidaritat, justícia social, igualtat entre homes i dones, fiscalització justa dels nostres recursos, drets laborals. Amb això ens obliguem que tots els treballadors i treballadores siguin participants, juntament amb nosaltres i amb el conjunt d'organitzacions socials i polítiques, ampliant els fòrums i portant el nostre sindicat a la realitat social sense deixar de emprar una eina tan potent com poden ser les xarxes socials.

Des de la nostra agrupació hem de ser participants de aquest nou marc global fent un pla de treball adequat a la nova realitat social i econòmica en què estem submergits. És significatiu que al llarg de 2012 la tendència negativa dels darrers anys s'estronqui. Creiem que el balanç positiu en el que va d'any està motivat per la por que s'ha estès entre els treballadors rere la Reforma Laboral, i que ha facilitat que molts treballadors s'afiliïn per sentir-se més protegits. Per això hem de ser conscients que el nostre nou model ha de tenir tres grans enunciats: optimitzar els nostres recursos per ser més eficients, donar resposta als problemes i necessitats dels nostres afiliats i treballadors, garantir als nostres delegats i delegades que puguin arribar als seus treballadors.

Per poder ser capaços d'assumir la nova situació, cal que canviem el nostre model. El Pla d'Acció del nostre sector per a aquests quatre anys està en relació amb l'organització i la feina de COMFIA-CCOO Catalunya.

Dins de l'Acció Sindical estructurarem tres eixos principals:

- Sindicalitzar l'empresa
- Representació en afiliació
- Més participació

Dins de la comunicació hem de ser capaços de donar un nou contingut emprant un missatge clar i directe i optimitzar la nostra presència fent servir les xarxes socials.

2.2. ACCIÓ SINDICAL

La nova reforma laboral permet a les empreses la negociació individual, restant al marge de la nostra participació. Així doncs hem de ser capaços de donar resposta a les necessitats dels nostres treballadors. Des de la nostra agrupació vetllarem perquè els delegats i delegades tinguin un bon assessorament jurídic i, sobretot, que puguin estar formats per atendre qualsevol de les necessitats dels treballadors.

Un altre repte a què ens hi enfrontem és transformar la representació en afiliació. Hem de ser conscients que dins de la nostra agrupació no es corresponen els vots emesos a CCOO amb la nostra afiliació. L'objectiu per aquests quatre anys és equiparar els vots amb l'afiliació: transformar la representació en afiliació, això comporta que ens hem d'apropar més als nostres companys, fer debat dins del nostre entorn, explicar-los què fem, com ho fem i, finalment, demanar el seu suport mitjançant l'afiliació.

Som conscients que si volem arribar als nostres treballadors haurem de canviar el debat adequant-lo a la realitat social, política i cultural del nostre entorn. Des de l'agrupació de Contact Center podem potenciar això donant suport als nostres delegats i delegades, fent assemblees, jornades, tallers, etc. estant oberts a qualsevol suggeriment en temes que puguin ser interessants per al col·lectiu dels nostres treballadors.

2.3. COMUNICACIÓ

La comunicació és el fonament de tota la vida social i per tant és la base que dirigeix les nostres accions envers tots els col·lectius amb què col·laborem (treballadors, afiliats, COMFIA, empresa, etc.). Com tots sabem molt bé la comunicació està constituïda per una successió d'elements protagonistes en l'acte de la comunicació com ara: emissor, missatge, receptor, canal, etc. Amb això volem indicar que un dels nostres grans reptes en la comunicació és fer arribar el nostre missatge als treballadors fent-los partícips en el diàleg.

També la comunicació hem d'aplicar-la a les noves persones que s'incorporen al nostre sector, sobretot els treballadors que vénen d'altres països de la Unió Europea. En la nostra darrera conferència vam ressaltar la necessitat d'estar alerta en aquestes empreses de la Comunitat Europea que traslladen els call center a Barcelona. Avui dia és una realitat i ens trobem en la tessitura idiomàtica per poder arribar a aquest col·lectiu de treballadors. Des de la nostra àrea de comunicació hem d'arribar a aquests treballadors i més encara als delegats que actualment tenim en aquestes empreses. Com a exemple podem esmentar One Contact (comitè únic de COMFIA-CCOO, amb 9 delegats tots de parla estrangera menys dos). També tenim empreses com Sellbytel, Fonoservice, etc.

Pel que fa al canal, entenem que són els vehicles transmissors d'aquesta informació. Actualment disposem de moltes eines per poder fer arribar el nostre missatge. La forma més habitual durant aquests darrers anys ha estat mitjançant comunicats escrits i repartits en totes les empreses. Però la societat evoluciona i ens hem de plantejar el repte d'emprar les xarxes socials com a complement comunicatiu.

Dins de la nostra organització, a COMFIA-CCOO, ja s'està treballant en un protocol d'actuació en referència a les xarxes socials, en el qual des de la nostra agrupació hem de ser participants.

Quan parlem de xarxes socials ho fem de una pàgina web, facebook, twitter, etc. Soms conscients que avui dia aquestes noves eines comunicatives són a l'abast de tota la societat, però no hem d'oblidar que pertanyem a una organització que ha de preservar la seva imatge. Això significa que des de l'àrea de comunicació de la nostra agrupació orientarem les seccions sindicals constituïdes des de Catalunya sobre quina podria ser l'eina comunicativa i els facilitarem allò que sigui més adient per al nivell de comunicació que requereixin.

2.4. ORGANITZACIÓ

Per poder assolir els nous reptes plantejats, hem de ser capaços des de la nostra agrupació d'estar més ben organitzats, creant una estructura que garanteixi una bona feina.

Ens cal una Executiva que sigui realment eficaç en la feina, que prengui decisions i on cadascuna de les persones integrants tingui una funció específica dins de la nostra organització, aportant valors i coneixements per a la millora de la nostra agrupació. Amb això estariem parlant que la nova Executiva fos formada només per cinc persones.

Això no dóna lloc a l'eliminació del debat, ja que amb aquesta finalitat s'organitzarien assemblees representatives de tot el sector i no executives ampliades com fins ara hem estat fent.



III Conferència – Contact Center
<http://congres.comfia.ccoo.cat>