Madrid, a 19 de febrero de 2007

ACTA DE LA REUNIÓN ENTRE LA SECCIÓN SINDICAL SERTEL Y CEE SERTEL MADRID COMFIA-CC.OO. Y LAS EMPRESAS SERTEL Y CEE SERTEL

Presentes:

Por la empresa:

- José Manuel Godoy Cordero (Director de personal y RR.LL. SERTEL y CEE SERTEL).
- Raúl García Álvarez (Responsable de RR.LL. SERTEL y CEE SERTEL)

Por la Sección Sindical Comfia-CC.OO. SERTEL y CEE SERTEL Madrid:

- Mª Inmaculada Hernández Ramos: Secretaria Sección Sindical Comfia-CC.OO. Madrid.
- Juan Pedro Mirelis de la Fuente: Presidente Comité de Empresa CEE SERTEL Madrid.
- Mª Pilar Díaz Soriano: Secretaria Sección Sindical Estatal Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO.
- Juan Vicente Flores Caminero: Secretario del Comité de Empresa del CEE SERTEL Madrid.

TRATAMIENTO DEL ORDEN DEL DIA:

1. Problemas de interlocución con la Empresa:

1. **Exposición por parte de la Sección Sindical :**

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. Madrid traslada a la Empresa su preocupación por la persistente actitud por parte de los interlocutores de la Empresa, de no solucionar los problemas y cuestiones planteadas por esta Sección Sindical, trasladando los mismos a otros departamentos de la empresa, que igualmente no los solventan.

Por todo ello, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO vuelve a solicitar a los responsables del Departamento de Relaciones Laborales una mayor implicación en la resolución de las cuestiones pendientes que se

trasladan desde la Sección Sindica de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. Madrid.

Respuesta de la Empresa:

Los responsables del departamento de Relaciones Laborales indican que en ciertas materias sería interesante la presencia del Dpto. de Operaciones.

Debido a esta circunstancia, intentarán implicar en las reuniones que se planteen, a los responsables con capacidad de decisión para cada tema, de tal forma que se produzca una mayor fluidez en las relaciones que se traduzca en acuerdos y soluciones.

Debido a lo anteriormente expuesto, los interlocutores de la empresa dan traslado a la Sección Sindical de SERTEL y CEE SERTEL de Comfia-CC.OO. Madrid de la existencia de una serie de puntos en el orden del día por ésta Sección planteado, que habrán de ser tratados en una reunión en la que se encuentre Dª Susana Sánchez (Directora General Adjunta), ya que es ella la persona con capacidad de decisión en los siguientes asuntos:

- Recuperación de los tiempos de retraso justificados, para evitar descuentos en nómina a los trabajadores.
- Vacaciones: incentivos para los trabajadores que las disfruten fuera del periodo estival y navidad.
- Incentivos Renfe.
- Revisión del plus de sábado.
- Compensación de festivos en cualquier día de la semana.
- Fines de semana libres: publicación con un mes de antelación.
- Incentivos por polivalencia funcional.

2. Realización de un listado por antigüedad (teniendo en cuenta las concatenaciones de contratos) para distintas aplicaciones:

2. **Propuesta de la Sección Sindical Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO.**:

Con objeto de dar un valor positivo al tiempo de servicios prestados de los trabajadores en las empresas SERTEL y CEE SERTEL, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. plantea la realización de un listado de trabajadores por orden de antigüedad, en el que se considerará como fecha de antigüedad de cada trabajador la del primer contrato suscrito por éste y las empresas SERTEL y CEE SERTEL (independientemente de haberlo hecho con una u otra), siempre que entre contrato y contrato no haya existido una interrupción superior a tres meses.

Dicho listado de antigüedad sería de aplicación en situaciones como:

- Reducciones de plantilla por disminución del volumen de servicio: prioridad de permanencia en el servicio de los más antiguos.

- Ampliaciones de jornada.
- Consolidación de categorías.
- Conversiones de contratos temporales en indefinidos.
- Adjudicación de vacaciones.
- Etc.

Respuesta de la empresa:

La empresa traslada la complejidad de la realización de un listado de antigüedad con las características propuestas, debido a dificultades técnicas relacionadas con el programa informático meta 4 (ya que éste sólo facilita información sobre el último contrato suscrito).

3. Comunicación a la Empresa de bajas médicas y otras ausencias (permisos retribuidos):

3 **Exposición por parte de la Sección Sindical**:

La Sección Sindical plantea la necesidad de dar una urgente solución al problema que se plantea cada vez que un trabajador precisa remitir a la empresa justificantes de ausencias (ya sean por baja médica, permisos retribuidos o no, etc) en tiempo y forma.

Este problema, que se agudiza cuando las ausencias se producen en fines de semana y festivos o sus vísperas, se da debido a la falta de un canal adecuado de entrega de los correspondientes justificantes: anteriormente existía un fax al que los trabajadores podían remitir dichos justificantes como adelanto a la entrega física de los mismos, pero dicho fax ya no se encuentra en servicio.

Por otro lado, el envío de las justificaciones de ausencias por correo ordinario, no garantiza la llegada de éstas a la empresa en los plazos establecidos, debido a causas ajenas a los trabajadores, circunstancia que la empresa ha de tener en consideración, teniendo en cuenta la fecha en la que se remiten los justificantes y no en la que éstos llegan a la empresa.

Todos estos inconvenientes se traducen en ocasiones en respuestas por parte de los responsables de los distintos servicios que conllevan avisos de posibles sanciones, por ejemplo, en caso de no entregar las justificaciones de ausencias en los plazos establecidos, sin tener en cuenta los inconvenientes ya comentados.

Respuesta de la empresa:

La empresa indica que, antes de sancionar a los trabajadores debido a la recepción fuera de plazo de cualquier justificante de ausencia, entrega una carta al trabajador con un nuevo plazo de 48 horas, dándole ocasión para

que explique los motivos que han producido el retraso en la entrega de los correspondientes justificantes o partes de baja.

La Empresa se compromete a habilitar de nuevo un número de fax al que los trabajadores pueden remitir los justificantes de ausencia que correspondan, dejando constancia que dichas comunicaciones vía fax no sustituyen a la entrega dentro de los plazos de los documentos originales, si bien la empresa tendrá en cuenta que estos plazos podrían no cumplirse en caso de coincidencia con fines de semana y festivos y sus vísperas.

La empresa se compromete a comunicar a todos los trabajadores el número de fax al que podrán remitir los justificantes de ausencia, y la posibilidad de remitir los documentos originales vía correo postal a la atención del responsable de servicio que en cada caso corresponda.

Por otro lado, la empresa indicará a dichos responsables que los justificantes de ausencia que reciban por cualquier vía, deberán remitirlos inmediatamente al departamento de personal.

4. Comunicación a los Comités de Empresa y Secciones Sindicales, previo a la comunicación al trabajador, de todas las sanciones:

4 <u>Exposición por parte de la Sección Sindical</u>:

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. ,solicita a la empresa le informe de forma previa de todas las sanciones que ésta pretenda imponer a los trabajadores, independientemente de la naturaleza de las mismas.

El motivo de realizar dicha solicitud se debe a que en ocasiones la Sección Sindical dispone de información que puede aportar a la empresa y hacerles reconsiderar la decisión de imponer determinadas sanciones.

<u>Respuesta de la empresa:</u>

La Empresa se niega a la solicitud de la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. relativa a ser informada de posibles sanciones de forma previa a su imposición, argumentando los siguientes motivos:

- Motivos operativo-administrativos.
- Riesgo de que al conocer la posibilidad de sanción para un trabajador, la Sección Sindical pueda ponerle en alerta, poniendo éste en marcha medidas para retrasar la misma.

Por lo anteriormente expuesto, la empresa indica que la comunicación por escrito de las sanciones impuestas a los trabajadores será remitida a las Secciones Sindicales y Comité de Empresa con posterioridad a que sea entregada al trabajador afectado.

5. Respeto libertad sindical: cumplimiento por parte de la empresa de respetar derecho de todo trabajador a ser asistido por un representante sindical cuando lo solicite:

5 Exposición por parte de la Sección Sindical:

Recientemente se han dado situaciones en las que a algún trabajador que así lo ha solicitado le ha sido negada la posibilidad de asistencia de un representante sindical, o bien, se han producido tensiones para poder hacer efectivo este derecho.

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. manifiesta su preocupación ante estos hechos que consideran un intento de limitación de los derechos de los trabajadores y de la libertad sindical.

Respuesta de la empresa:

La empresa indica tener potestad para hablar con los trabajadores en el momento que lo considere oportuno y que en estas conversaciones no tiene por qué estar presente la representación sindical ni aún solicitándolo el trabajador.

Según interpretación de la empresa los casos legales en los que puede estar presente la representación de los trabajadores, siempre que el trabajador afectado así lo solicite, son la entrega de finiquitos.

Respuesta de la Sección Sindical:

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. comunica a la Empresa que, pese a su interpretación altamente restrictiva del derecho que tienen todos los trabajadores de asistencia por parte de un representante sindical, seguiran estando presentes en todas las situaciones relacionadas con la defensa de los intereses de los trabajadores para las que seamos requeridos por éstos.

6. Acuerdo de acumulación de horas de lactancia:

6. Exposición por parte de la Sección Sindical:

Se hace entrega a la Empresa del acuerdo de acumulación de horas de lactancia, cuyos puntos ya han sido tratados y consensuados, solicitando su firma a la mayor brevedad posible.

El acuerdo llevará fecha de 20 de febrero de 2007 para su entrada en vigor a partir de ese mismo momento.

Respuesta de la empresa:

La Empresa accede a la firma del acuerdo de acumulación de horas de lactancia en los términos propuestos por la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. Madrid.

7. Mónica Gabriela Velasco Bastidas: carta remitida a la Empresa:

7. Exposición por parte de la Sección Sindical:

En su momento, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. se puso en contacto con Dª Isabel Echegoyen (directora de RR.HH. de SERTEL y FUCODA), para transmitirle su preocupación por la situación de la trabajadora de CEE SERTEL Dª Mónica Gabriela Velasco.

La mencionada trabajadora, cuya discapacidad la obliga a desplazarse en silla de ruedas, ha estado acudiendo al trabajo (Miguel Yuste 48) en metro y dado que éste no dispone de un ascensor que le facilite su salida al exterior, se encuentra siempre a expensas de terceras personas que accedan a ayudarla a subir las escaleras.

En el escrito remitido a Dª Isabel Echegoyen por la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO., se solicitaba a la empresa y Fundación ONCE la búsqueda de un puesto de trabajo fácilmente accesible para Dª Mónica Velasco Bastidas.

A fecha de hoy, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. desconoce la situación actual de dicha trabajadora, ya que desde hace tiempo no se la ha visto trabajando en las instalaciones de Miguel Yuste 48, solicitando información al respecto.

Respuesta de la empresa:

D. José Manuel Godoy indica desconocer la actual situación de Dª. Mónica Gabriela Velasco Bastidas, dado que, por otro lado, Dª Isabel Echegoyen se encuentra de baja por enfermedad.

D. Raúl García indagará sobre la situación de Dª. Mónica Gabriela Velasco, trasladando la información a la Sección Sindical.

Así mismo, la empresa solicita a la Sección Sindical que intente localizar a la trabajadora para conocer su situación actual y mejorarla si fuese necesario.

8. Compromiso por parte de la empresa de entrega a los trabajadores de un duplicado firmado de todas las comunicaciones que éstos entreguen a la empresa.

8. Exposición por parte de la Sección Sindical:

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. solicita una vez más a la empresa, que ésta entregue a todos los trabajadores duplicados firmados de todas las comunicaciones y escritos que éstos remitan a la empresa: justificantes, solicitudes de vacaciones y de cualquier tipo, etc.

Respuesta de la empresa:

La Empresa está de acuerdo con el planteamiento de la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. en este punto, indicando que en breve mantendrá una reunión con los responsables de las distintas campañas para determinar el procedimiento de recepción de solicitudes y justificantes entregados por los trabajadores y la entrega a los mismos del recibí correspondiente.

9. Conversión de contratos en indefinidos:

9. **Exposición por parte de la Sección Sindical**:

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. traslada de nuevo a la Empresa la necesidad de conversión de contratos eventuales en indefinidos, teniendo en cuenta que la alta temporalidad en la contratación registrada en las empresas SERTEL y CEE SERTEL se traduce en un fraude en la contratación, motivo por el que recientemente la Inspección de Trabajo ha impuesto una sanción a SERTEL.

Demandamos de nuevo a SERTEL y CEE SERTEL que garantice a sus trabajadores una mayor estabilidad laboral mediante la conversión de la eventualidad existente en contratos indefinidos, a través de un acuerdo con la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO..

Por otro lado, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. entrega de nuevo a la empresa el listado de trabajadores de CEE SERTEL (ya remitido en octubre de 2006 mediante correo electrónico, siguiendo las indicaciones de la Directora General, Dª Susana Sánchez), en el que se recogen los nombres de trabajadores eventuales de CEE SERTEL que, siguiendo el criterio de antigüedad, deberían haber sido transformados en indefinidos.

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. insta de nuevo a la empresa a la transformación de los contratos de los mencionados trabajadores en indefinidos a la mayor brevedad posible.

Respuesta de la empresa:

La Empresa recoge el listado entregado por la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. para su posterior estudio.

La empresa plantea como solución al fraude en la contratación existente la utilización de contratos eventuales en fijos discontinuos, indicando que, según sus estimaciones, los trabajadores que se acogieran a este tipo de contrato trabajarían una media de 8 meses al año, aunque estos periodos variarían en función de la demanda de los servicios.

Por otro lado, solicita a la Sección Sindical nuevas propuestas sobre conversión de contratos eventuales en indefinidos.

Respuesta de la Sección Sindical:

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. indica que estudiará el planteamiento de la empresa, aunque considera que la figura del contrato fijo discontinuo no es una solución a la necesidad de estabilidad laboral de los trabajadores.

Por otro lado, los contratos cuya situación es fraudulenta se consideran a todos los efectos como indefinidos, por lo que la empresa debería regularizar ésta situación con su conversión.

La Sección Sindical remitirá a la empresa una nueva propuesta de conversión de contratos en indefinidos.

10. Renovación del mobiliario (sillas) de la Empresa:

10. Exposición por parte de la Sección Sindical:

Dado que Dª Isabel Echegoyen se encuentra en estos momentos de baja, D. José Manuel Godoy Cordero ha asumido sus funciones, entre las que se encuentran las relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales. Por ello, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. y sus delegados de PRL, le solicitan una solución urgente al problema del deterioro de las sillas de la plataforma de Miguel Yuste 48, problema que se viene padeciendo desde hace años.

Dicho deterioro, añade penosidad al desempeño de las funciones de los trabajadores que durante su jornada laboral han de utilizar el material en mal estado, produciendo dolencias musculoesqueléticas.

Se solicita la renovación de todas las sillas deterioradas, que son la mayoría de la plataforma de Miguel Yuste 48.

Respuesta de la empresa:

La Empresa indica que estudiará esta situación para dar solución al problema del deterioro de las sillas.

11. Permisos retribuidos: clarificación de disfrute:

11. Exposición por parte de la Sección Sindical:

El artículo 29 del III Convenio Colectivo estatal de Telemárketing indica: "Los trabajadores, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, y desde que ocurra el hecho causante, por alguno de los motivos y por el tiempo siguientes ...". La Sección Sindical de Comfia-CC.OO. SERTEL y CEE SERTEL propone la clarificación de la expresión "desde que ocurra el hecho causante", de tal manera que el cómputo de los permisos retribuidos se inicie desde la hora del día en que los trabajadores se tienen que ausentar de su puesto de trabajo, entendiendo que cada día consta de 24 horas.

ATT: M. BARREDA

A modo de ejemplo: un trabajador cuyo horario de trabajo un lunes es de 09:00 a 16:00 h. es avisado de la muerte de su padre a las 15:00 h, dado que tiene derecho a cuatro días de ausencia retribuida (5 si le supone un desplazamiento de mínimo 200 kilómetros), el permiso retribuido finalizará a las 15:00 horas del viernes de esa misma semana (a las 15:00 h. del sábado si ha supuesto desplazamiento.).

Respuesta de la empresa:

La empresa esta de acuerdo con el planteamiento de la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. relativo al cómputo de los permisos retribuidos desde la hora en que los trabajadores se ausentan de su puesto de trabajo, considerando que cada día consta de 24 horas.

Trasladará esta aclaración a los departamentos implicados en el control de los permisos retribuidos para que sea aplicada de la manera acordada.

12. Permiso retribuido de 35 horas anuales para asistencia a médicos (art. 29.2 III Convenio de Telemárketing): también podrán ser utilizadas para asistencia a consultas de médicos privados, acompañamiento de hijos menores y ascendientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

12. Exposición por parte de la Sección Sindical:

Solicitamos a la Empresa, que los trabajadores puedan utilizar las 35 horas anuales retribuidas para asistencia a médicos (recogidas en el art. 29.2 del III Convenio Colectivo Estatal para el sector del Telemárketing), también para médicos privados, acompañamiento a hijos menores o ascendientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad a consultas médicas de cualquier tipo.

Respuesta de la empresa:

La empresa acepta que las horas médicas retribuidas recogidas en el art. 29 del III Convenio Colectivo estatal para el sector del Telemárketing sean utilizadas para asistencia a consultas médicas tanto de la Seguridad Social como privadas, acompañamiento de hijos menores que se encuentren en edad de asistir al pediatra así como para acompañamiento de ascendientes mayores de sesenta y cinco años hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

13. Actualización de los equipos informáticos de la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO.

13. Exposición por parte de la Sección Sindical:

Los equipos informáticos de la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO., disponen de programas obsoletos y con escasa capacidad de disco duro.

El PC destinado a consultas de internet es excesivamente lento y su capacidad es, así mismo, excesivamente limitada.

Todas estas circunstancias dificultan sobremanera las funciones, tanto de los delegados de la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO., como de los delegados de PRL, por lo que se solicita la actualización de los programas informáticos, ampliación de la memoria de los PC`s y la instalación de una línea ADSL para el uso de internet de modo que sea realmente operativo.

Por otro lado, dado que la empresa ha suprimido en la plataforma de Miguel Yuste 48 el fax situado en recepción que era el habitualmente utilizado por la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO., se solicita la instalación de un fax en el local de esta Sección Sindical.

Respuesta de la empresa:

La empresa se muestra de acuerdo en actualizar los equipos informáticos destinados a la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO., por lo que lo comunicará al departamento de sistemas para que proceda a su ejecución a la mayor brevedad posible.

En cuanto a la solicitud de instalación de un fax en la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO., estudiarán la misma dando respuesta en breve plazo.

14. Santa Lucia:

13. Exposición por parte de la Sección Sindical:

La Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. considera que las condiciones impuestas por la empresa para el disfrute del día libre de Santa Lucía 2006, se han restringido de tal forma que ha impedido a numerosos trabajadores su disfrute, concretamente no han podido hacerlo aquellos trabajadores que el día 13 de diciembre de 2006 se encontraban de baja o de vacaciones.

En este sentido, la Sección Sindical de Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO. entiende que el disfrute del día de Santa Lucía no puede tener la misma consideración que un festivo cualquiera, ya que existe flexibilidad en la determinación del día de su disfrute (hasta 30 de marzo del año siguiente), por lo que todo el mundo tendría que tener la posibilidad de disfrutar de su libranza en esos plazos, beneficiándose de ese modo todos los trabajadores por igual.

Respuesta de la empresa:

La empresa expresa que las directrices para el disfrute del día de Santa Lucía vienen marcadas desde Fundación Once, y que ésta ha determinado que no lo disfrutarán aquellos trabajadores que a 13 de diciembre se encontraban de baja o de vacaciones.

15. Nominas: Rosana Gallego y Mar García García

Exposición por parte de la Sección Sindical:

La trabajadora de SERTEL, Dª Rosana Gallego (RENFE) ha realizado en varias ocasiones una reclamación de cantidades que no ha sido atendida por el departamento de personal, por lo que se solicita a D. José Manuel Godoy Cordero, como jefe de dicho departamento, se revise de manera adecuada la mencionada reclamación. Para ello se hace entrega a D. José Manuel Godoy Cordero de unas tablas en las que constan las cantidades reclamadas y los cálculos que las justifican.

En cuanto a la trabajadora Dª Mar García García, también de SERTEL, se indica que se encuentra en situación de excedencia desde fines del año 2006, no habiéndosele abonado las cantidades correspondientes a las vacaciones devengadas y no disfrutadas del citado año, por lo que se solicita el abono a la trabajadora de las cantidades que le correspondan.

Respuesta de la empresa:

Respecto a la reclamación de cantidades de Dª Rosana Gallego, la empresa recoge los documentos entregados por la Sección Sindical en el que constan los cálculos en los que se basa la misma, manifestando que D. Carlos Allende, responsable de la realización de las nóminas de los trabajadores de la plataforma de RENFE, los revisará.

En cuanto a la trabajadora Dª Mar García García, la empresa comunica que le serán abonadas las cantidades correspondientes en concepto de vacaciones devengadas y no disfrutadas.

Finaliza la reunión celebrada el 19 de febrero de 2007 entre la Sección Sindical Sertel y CEE Sertel Madrid Comfia - CC.OO. y las empresas SERTEL y CEE SERTEL.

Firmas:

Por la empresa:

Fdo.: D. José Manuel Godoy Cordero

Director de Personal y RR.LL. SERTEL y CEE SERTEL

Por la Sección Sindical Comfia-CC.OO. SERTEL y CEE SERTEL Madrid:

Fdo.: Dª Mª Inmaculada Hernández Ramos

Secretaria Sección Sindical Comfia-CC.OO. SERTEL y CEE SERTEL Madrid

Fdo.: D. Juan Pedro Mirelis de la Fuente

Presidente Comité de Empresa CEE SERTEL Madrid, Comfia-CC.OO.

Fdo.: Mª del Pilar Díaz Soriano

Secretaria Sección Sindical Estatal Sertel y CEE Sertel Comfia-CC.OO.