

CCOO Federación Servicios



Pausas entre llamadas: Acuerdo pionero en el sector del telemarketing



El pasado mes de enero se consiguió una de las reivindicaciones que este sindicato llevaba en su plataforma de convenio, **disminuir la carga mental mediante la implantación de pausas entre llamadas.**

La perseverante Acción Sindical de los/as delegados/as Comfia-CC.OO. en Sitel Ibérica Teleservices, en Madrid, ha dado sus frutos.

Desde hace unos meses esta sección sindical viene solicitando a través del Comité de Seguridad y Salud la realización de evaluaciones de riesgos psicosociales que según la Ley de prevención de riesgos laborales, están obligadas a realizar todas las empresas.

Estas evaluaciones, entre otras cosas, evalúa la carga mental de los trabajadores/as, mediante un cuestionario que el/la trabajador/a rellena dentro de su horario laboral.

Posteriormente a esta recogida de información, se detectó, lo que esta sección sindical venía manifestando hace tiempo y es que **en algunas campañas la carga mental era excesiva** y así ha quedado reflejado en los resultados de las evaluaciones.

Con estos resultados Comfia-CC.OO. solicitó medidas correctoras en las campañas donde estos índices sobrepasaban los límites y donde los trabajadores sufrían las consecuencias.

Dicha situación tuvo que ser denunciada en dos ocasiones antes la inspección de trabajo e incluso hubo que repetir, a instancias de la inspección de trabajo, dicha evaluación.

Después de dos años de negociación, la empresa acepta realizar prueba piloto sobre este tema, implantará unas pausas de 3 segundos entre llamadas en la campaña 11888, lo que supone un total de 15 minutos de descanso más al día para trabajadores que su jornada sea de 8 horas, atendiendo una media de 40 llamadas a la hora.

Este primer acuerdo ha de servir para que se repita en todas y cada una de las empresas del sector donde Comfia-CC.OO tenga representación .

[Afíliate a CCOO](#)

2019 © CCOO SERVICIOS.