

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](#)

Fecha artículo: 2008-02-06 19:18:40 - url artículo: <http://www.comfia.net/html/10096.html>

Logos y marcas propiedad de sus respectivos autores.

Los comentarios son propiedad y responsabilidad de cada autor.

© 1998-2009 COMFIA - CCOO - <http://www.comfia.net>