

memoria libertaria



Breve historia de la CGT en el Sector de Telemarketing

Pese a que su aparición sea algo anterior, el comienzo del sector de telemarketing se remonta a finales de los años noventa, coincidiendo con la irrupción de la telefonía móvil en nuestro día a día. Por aquel entonces, diversas empresas de telecomunicaciones iniciaron procesos de externalización de sus servicios de atención al cliente. Mediante el uso de subcontratas, estas empresas buscaban abaratar costes y beneficiarse del nacimiento de un sector totalmente desregulado y sin ningún tipo de presencia sindical. Al igual que en otros sectores productivos, el modo ideado para ahorrar dichos costes en personal era externalizar esos servicios a empresas cuyo único papel era el de hacer de intermediarias con esa mano de obra. Esta situación no ha variado desde los inicios del sector, ya que observando las cuentas presentadas por las diversas empresas del sector de telemarketing, más del 80 por ciento de los gastos se destinan al pago de salarios.

En los inicios del sector de telemarketing, la relación de las subcontratas con la empresa cliente era muy directa, ya que apenas había diversificación en el negocio y los servicios ofertados de estas subcontratas se ceñían casi siempre a una única empresa cliente, al estilo de la "marca blanca" de Telefónica o Airtel, por citar sólo unos ejemplos.

Por tanto, la realidad de este sector es muy similar al de tantos otros que gozaban de unas condiciones de trabajo más beneficiosas, adquiridas por parte de los trabajadores y las trabajadoras a lo largo de los años y gracias a la lucha. Sin embargo, cambios normativos de diversa índole favorecerían un impulso y una mayor flexibilidad en el ámbito de las subcontratas. Al igual que ocurriría con la creación de las empresas de trabajo temporal (ETT), el nacimiento de un sector como el del telemarketing se ex-

cusaba por la tan necesaria creación de empleo, sin atender a su calidad, y para tratar de disminuir unos datos de paro muy preocupantes (sobre todo entre los más jóvenes). Sólo con la colaboración de los gobiernos de aquellos años y con la pasividad de los sindicatos mayoritarios fue posible ejecutar este saqueo a las condiciones laborales que se venían disfrutando por parte de la clase trabajadora. Visto en perspectiva, estos procesos de externalización han sido tal vez los promotores más importantes de la precariedad que venimos sufriendo.

Tanto los gobiernos de aquellos años, como los sindicatos mayoritarios, miraron siempre a este sector con desdén: puestos de trabajo temporales, para sacar "unos ahorritos", destinados a gente joven primordialmente y al colectivo femenino. La irresponsabilidad de aquellos años es más que evidente, sobre todo si atendemos al desarrollo de este sector que tiene hoy en día a más de 100.000 ocupadas y por el que se presta el servicio de casi la totalidad de las empresas (bancos, energéticas, telecomunicaciones, aseguradoras y administraciones públicas) más importantes de este país.

Las primeras secciones sindicales de CGT en Telemarketing

Dentro de la Confederación General del Trabajo, la génesis del sector de telemarketing no podría entenderse sin el trabajo realizado por una serie de personas pertenecientes al Sindicato Federal de Telefónica. Fueron estas personas quienes dieron el primer impulso, dotados de acuerdos a nivel estatal para entrar en ese nuevo sector de subcontratas con carácter preferente. Bajo esta acertada estrategia sindical, estos compañeros y compañeras acudieron a centros de trabajo donde por aquel entonces no había ninguna presencia de CGT y consiguieron crear las primeras secciones sindicales y concurrir a elecciones.

Las primeras secciones sindicales fueron Estratel (que más tarde pasaría a llamarse Atento), Golden Line, Power Line (que con el paso de los años entrarían a formar parte del Grupo Konecta) y Cibertel (actualmente Unisono). También por aquella época (años 1999-2001) se crearían las secciones sindicales de Qalytel, Leader Line o Iberphone (actualmente denominada Teleperformance) entre otras.

El esfuerzo realizado por el Sindicato Federal de Telefónica y la ayuda de distintos territorios tuvo como consecuencia que en muy poco tiempo CGT tuviera la suficiente representatividad como para poder formar parte de la Comisión Negociadora del II Convenio de Telemarketing. Es durante estos años cuando se crea una primera herramienta de coordinación interna para el desarrollo de la acción sindical. Es la denominada Coordinadora Estatal de Telemarketing.

En muy pocos años, aquella actividad que era primordialmente la atención al cliente del boyante mercado de las telecomunicaciones (los teléfonos móviles entraron de lleno en nuestro día a día), comenzó también a ocupar nuevos espacios. Distintas administraciones públicas comenzaron a externalizar algunos de sus servicios. Campañas como la Renta, la atención ciudadana, servicios de emergencias, etc. comenzaron también a ser externalizados a través de empresas de telemarketing. De esta forma, empresas que tan sólo contaban con uno o dos centros de trabajo fueron extendiéndose a lo largo de distintas provincias a lo largo y ancho del Estado. En el año 2003, Atento, la filial de Telefónica, contaba en España con más de 15.000 trabajadoras. Empresas como Unisono abrían poco más tarde centros de trabajo en Vigo o Gijón...

De la CET al Sector Federal de Telemarketing

El crecimiento del sector era

constante. El aumento de la facturación llegaba a valores de dos dígitos de incremento anual. Un sector que, sin embargo, tenía como pilares fundamentales la temporalidad y los bajos salarios. Los sindicatos mayoritarios CCOO y UGT, firmantes de todos los convenios hasta la fecha, han introducido cuestiones tan novedosas como el despido por fin de obra anticipada (sin que haya que cumplir el requisito de que efectivamente finalice la obra y servicio) o han establecido que no haya subrogación en caso de cambio de contrata. Estas pésimas condiciones aún persisten a día de hoy.

Mediante la creación de la Coordinadora Estatal de Telemarketing, los trabajadores y las trabajadoras de este sector pudieron coger el testigo del trabajo realizado en un primer momento por aquellos compañeros de Telefónica, que con su esfuerzo solidario ayudaron a la creación de este sector dentro de la CGT.

Territorios como Madrid, Sevilla o Valladolid comenzaron a funcionar de manera coordinada y constante, con asambleas mensuales para discutir asuntos relacionados con el sector e intercambiar experiencias. Una vez que se constituyó formalmente la CET, se llevaron a cabo diversos Plenos Estatales que ayudaron en gran medida a la coordinación interna en materia de acción sindical. Se elaboraron plataformas de convenio colectivo, se intercambiaba información que era de interés común en materia jurídica y se eligieron una serie de personas para que ayudaran a desarrollar los primeros acuerdos alcanzados. La CET fue fundamental para la expansión de este sector que no dejaba de crecer en cuanto a centros de trabajo y personas afectadas. Por aquel entonces se alcanzó la cifra de 150 delegadas y delegados a nivel estatal (hablamos de los años 2005/2007). Gracias a la continuidad de aquel esfuerzo, hoy en día se supera la cifra de 300 representantes y la

CGT tiene presencia en multitud de centros de trabajo de Andalucía, Galicia, Cataluña, Castilla y León, País Vasco, Comunidad Valenciana, Asturias, Cantabria o Aragón.

CGT ha sido la única voz que se ha levantado contra las empresas de este sector tan precarizado. CGT ha sufrido una importante persecución sindical (Atento, GSS, Marktel...). CGT ha tenido un discurso coherente frente a las trabajadoras y trabajadores y ha denunciado ante la opinión pública las deplorables condiciones de trabajo que se han instaurado en el telemarketing con la complicidad de la decadente representación de CCOO y UGT.

La realidad superaba los límites que establecía la CET. Hacía falta algo más que un mero mecanismo de coordinación de acción sindical. De tal modo, con el fin de que este sector tuviera encaje dentro de los estatutos generales de la CGT, en el último pleno de la CET celebrado en el año 2015 se adopta el acuerdo de convertirse en Sector Federal de Telemarketing. Se desarrollan así las secciones sindicales provinciales y se da un empuje a las secciones sindicales estatales de empresa, que tendrán participación en los distintos ámbitos de decisión del sector.

El primer Congreso del Sector Federal de Telemarketing se produjo el pasado mes de mayo de 2017 y el lugar elegido fue Valladolid, territorio al que pertenecen dos de las personas que más han hecho por este sector, Miguel y Juanma, del Sindicato Federal de Telefónica.

Queda aún mucho camino por recorrer, y la CGT estará al frente de todas las luchas que se lleven a cabo para acabar con la precariedad en este sector. La lucha es el único camino y el futuro nos pertenece.

¡Salud compañeros!

Julio Fuentes González, miembro comisión negociadora del VI Convenio de Telemarketing por CGT