

Conocimiento + fuerza sindical=

TEO ENFEDAQUE Y JORDI ZAFRA*

Antigua Casa Jové (ACJ) es una empresa dedicada a la reparación y mantenimiento de calderas de gas, donde CCOO está en mayoría. A finales de 2007 se realizó la evaluación de riesgos psicosociales con el istas21 y para ello necesitamos una resolución de la Inspección de Trabajo. Para finalizar todo el proceso hemos necesitado tres años, pero lo que hemos conseguido ha valido la pena: reducir la carga de trabajo, mejorar las condiciones de contratación y mejorar el calendario laboral..., y más fuerza sindical.

Lo primero que queremos resaltar es que los resultados de la evaluación de riesgos mostraron lo que ya sabíamos: una alta carga de trabajo, una distribución horaria muy irregular, escasa participación de la plantilla en relación a nuestro trabajo, poco soporte de los jefes y un largo etcétera. Sin embargo, tener los resultados nos ayudó a conocer mejor los problemas generales de la empresa y, en concreto, en cada uno de los grupos profesionales. Nos permitió poner en evidencia que los trabajadores y trabajadoras compartían los temas que la representación sindical llevaba de forma permanente a la negociación con la empresa. Conocer más en profundidad los temas permite hacer un trabajo más sistemático con los compañeros y compañeras, y hemos dedicado muchas horas a hablar y compartir con ellos la reflexión sobre las causas de los riesgos y qué medidas podíamos proponer para mejorar nuestras condiciones de trabajo. Esta forma de trabajar nos ha permitido aportar propuestas concretas y muy argumentadas sobre cuál era el origen de los riesgos y sobre qué medidas preventivas se debían implantar.

Un primer acierto: incluir todas las empresas

Cuando iniciamos la evaluación de riesgos, la empresa actuaba a través de tres sociedades distintas. Dos de ellas compartían sede social y la tercera compartía la misma dirección de gerencia, de recursos humanos y técnica. Con el paso del tiempo, dos de las tres empresas se fusionaron y en la otra, al marcharse el delegado, nos quedamos sin representación sindical y por lo tanto no pudimos trabajar sobre las medidas preventivas ni en el origen. El primer acierto fue que la evaluación de riesgos se realizase de forma conjunta en las tres empresas y que en el grupo de trabajo participara un delegado de prevención de cada una de ellas. Entonces éramos unos 61 trabajadores, entre administración y servicio técnico. En el resultado del istas21, el 70% de la plantilla contestó que estaba expuesto a alta inseguridad sobre el futuro, debido a la existencia de dos empresas paralelas que realizaban los mismos trabajos, en las mismas zonas que nosotros y algunos de ellos habían sido plantilla de ACJ y por tanto existía la posibilidad de cambios en la pertenencia a una u otra empresa. La empresa argumentó que se trataba de atender las puntas de demandas y con la mediación de la Inspección de Trabajo se acordó la incorporación de todos los trabajadores a la empresa principal, que tiene

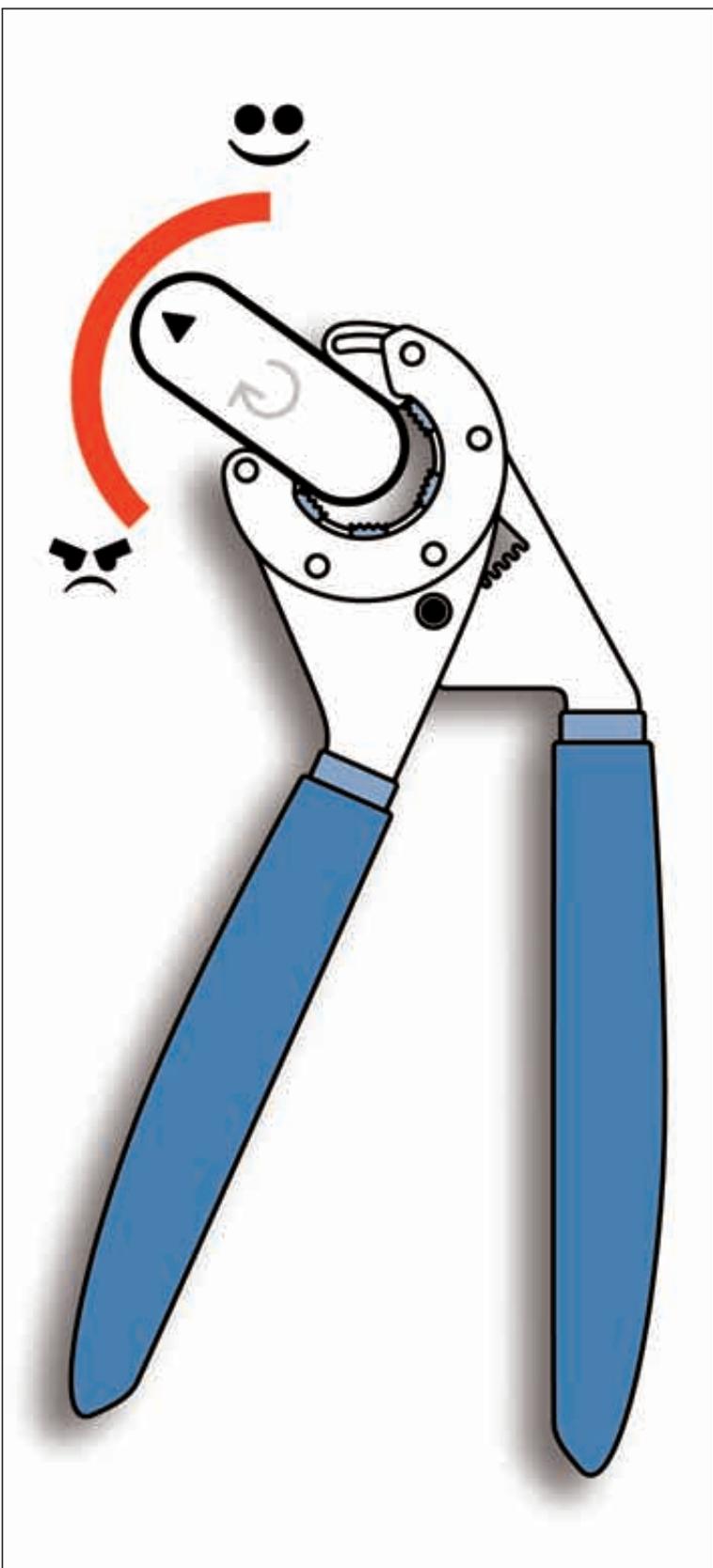
mejores condiciones de contratación y de trabajo. De manera que, actualmente, hay dos empresas ACJ, en la que estamos la mayor parte de la plantilla y que nos dedicamos a la reparación y mantenimiento de calderas, y otra empresa con tres trabajadores que se dedica a tareas diferentes y no propias de la tarea de la empresa.

Sobrecarga de trabajo

Las excesivas cargas de trabajo o altas exigencias afectan prácticamente a todas las categorías profesionales. En el colectivo técnico vimos que estaban originadas fundamentalmente en que el tiempo estimado para atender una reparación era demasiado corto, la dispersión geográfica era importante con lo que dedicábamos mucho tiempo a desplazamientos, el personal técnico no intervenía en la organización de las rutas, existía dificultad en la comunicación entre las personas que realizan tareas de gestión y las que realizan el mantenimiento y el colectivo de telefonistas (que realizan la atención al cliente) tenía un programa informático bastante obsoleto, con lo que los tiempos de espera eran largos y las quejas aumentaban. En general, también faltaba personal en todas las secciones.

En relación a este tema acordamos reducir en dos notas la carga diaria de atención a usuarios, de manera que una nota es igual a una hora, se han redefinido la zonas de actuación de servicio, se ha implantado un sistema de comunicación a través de PDA y Blacberry que permite gestionar mejor la organización de las rutas y la resolución de las incidencias con la participación directa de los trabajadores. Asimismo el personal técnico que se encarga de las averías ahora se desplaza con coches, con lo que puede llevar los repuestos y se evita realizar más de un viaje para solucionar una avería. Se ha mejorado el sistema telefónico de atención al cliente: por un lado las incidencias se pueden registrar a través de la web y se ha instaurado un nuevo programa de llamadas que identifica el o la cliente y recupera todos sus datos, de manera que facilita la gestión de cualquier incidencia. Estas medidas, además de mejorar las condiciones de trabajo de la plantilla, han mejorado la calidad del servicio y han reducido el número de quejas y reclamaciones, de manera que también han tenido un efecto en la reducción de la carga de trabajo del colectivo que realiza las tareas de ges-

cambio en las condiciones de trabajo



ción de las quejas y reclamaciones. Y un dato nada despreciable: en algo más de tres años hemos pasado de una plantilla de unas 60 personas a 90.

Mejoras en el calendario laboral

Asimismo hemos trabajado el tema del control sobre los tiempos de libre disposición, la doble presencia y todo lo que tiene que ver con la jornada de trabajo, fundamentalmente en su distribución y las pausas para el colectivo de teleoperadoras. Por el tipo de trabajo que realizamos la distribución de las demandas se acumula en las épocas de más frío, y se reduce considerablemente en verano. Actualmente hemos acordado un calendario laboral anual que permite responder a las necesidades de la plantilla y de la empresa. En los meses de julio, agosto y septiembre el horario diario es de 6 horas al día, y en el resto de los meses el horario es de 8 horas diarias. Ante el crecimiento de demandas puntuales que exijan la realización de horas extras, debe existir un acuerdo por escrito entre empresa y trabajador o trabajadora afectada de cómo se realizarán. En relación al horario de las teleoperadoras se ha acordado que puedan realizar descansos cuando lo consideren necesario. Por otro lado, las vacaciones se escogen de forma rotativa.

Se ha reorganizado el organigrama de la plantilla

Respecto a la falta de apoyo por parte de los superiores, la falta de información a la plantilla, la percepción de injusticia en el reparto de las tareas, la poca claridad de las tareas de cada uno, un cambio en la gerencia ha abierto procesos de participación con la representación legal de los trabajadores que ha permitido acordar una relación de puestos de trabajo con un organigrama más claro y la descripción de los puestos de trabajo. Ahora la relación dirección y representación sindical es más fluida, ágil e intentamos acordar los cambios de organización de la empresa, se ha creado la figura de coordinación de empresa que tiene la función de informar y comunicar a la totalidad de la plantilla los cambios, se ha establecido un sistema de información tanto para el personal que trabaja en las sedes como para el personal que trabaja en el exterior, mejorándose sensiblemente la información y la comunicación.

Aún tenemos muchos temas en el tintero, algunos de ellos importantes como la revisión de las categorías profesionales, y en estos momentos lo que nos planteamos es volver a hacer la evaluación de riesgos psicosociales con dos objetivos: evaluar si las medidas que hemos puesto en marcha han disminuido la exposición a riesgos, y consecuentemente si se han mejorado las condiciones de trabajo, y cómo plantearnos nuevas medidas preventivas.



* Teo Enfedaque y Jordi Zafra son delegados de prevención de CCOO en Antigua Casa Jové.