



COMISIÓN DE TRABAJADORES ASAMBLEARIOS



**SECCION SINDICAL IBERIA – AEROPUERTO
MADRID/BARAJAS**

Tel. 91 318 90 74 / Fax 91 318 91 59 – E-mail: iberlabja@indicatocta.es

A: D. Luis Gallego
PRESIDENTE DE IBERIA

Madrid, 29 de mayo de 2018

Desde esta sección sindical queremos denunciar los diferentes problemas a los que se enfrentan las trabajadoras y los trabajadores administrativos de la Dirección de Barajas debido a las condiciones en las que deben desarrollar su trabajo.

A nuestro criterio existe una **falta de formación generalizada** debido al empeño de la dirección por forzar una **falsa polivalencia**; una **escasez permanente de personal**, debido entre otras causas, a una salida de trabajadoras/es a través de jubilaciones y ERES, sin apenas reposición, pero con un incremento de trabajo real debido a la recuperación y apertura de nuevas rutas, aumento de operaciones chárter y especiales, implementación de nuevos procedimientos e innumerables incidencias; y, sin duda, una **nefasta gestión y planificación del trabajo**.

Los problemas con los que nos encontramos las trabajadoras y los trabajadores, nuestras representadas y representados, y que así nos transmiten son:

1. Falta de protección y apoyo necesarios para cumplir con la normativa al 100% y poder realizar nuestro trabajo de manera digna, segura y con todas las garantías de éxito, sin cometer errores para lograr una excelente atención al cliente.
2. Situaciones de un alto estrés, tensión, fatiga mental.
3. La excepción en el trabajo, lo coyuntural, se ha convertido en cotidiano y estructural: embarques conflictivos, facturación colapsada, problemática con bultos de mano, cambios de asientos y de clase, afectando a clientes de alto valor y a los que han pagado por asientos específicos, etc.
4. Persecución de la gerencia ante cualquier fallo, a través de informes, apertura de expedientes, regañinas y llamadas de atención en público.
5. En el lado aire del aeropuerto, el trabajo de **atención de incidencias** se cubre de forma habitual con personal no cualificado. El cliente espera horas y horas en una fila, lejos de poder ser visualizado por los medios, para finalmente, debido a la necesidad de cerrar los mostradores de tránsitos a una determinada hora por no haber personal suficiente para mantenerlos abiertos, redirigir a los clientes a otro mostrador donde deben esperar otras tantas horas. Todo esto provoca que el cliente entre en fase de indignación traduciéndose en la mayoría de los casos en agresiones al trabajador.
6. Planificación no coherente en la asignación de horas de trabajo al personal. Asignar solo 2 horas al día de trabajo a personal con años de servicio y gran experiencia y a otros, en cambio, hasta 10 horas de



SECCION SINDICAL IBERIA – AEROPUERTO MADRID/BARAJAS

Tel. 91 318 90 74 / Fax 91 318 91 59 – E-mail: iberlabjs@sindicatocta.es

jornada ese mismo día. Se abusa de las horas perentorias (prolongación forzosa de la jornada) repartidas de forma injusta e incoherente. Estamos cansados de escuchar que la plantilla se dimensiona en función de la carga de trabajo, cuando comprobamos a diario que no es así, como demuestra el cada vez más frecuente uso de estas horas perentorias.

7. Escasos descansos para el personal, sin tiempo de traslado para refrigerarse cuando se producen jornadas de hasta 10 horas con una tensión insoportable, provocando aparición de errores y una atención deficiente al cliente.
8. La operativa se basa en la improvisación, con continuos cambios de procedimientos y criterios contradictorios, provocando un estrés y una ansiedad que hacen medicarse a diario a los trabajadores y termina en muchos casos en absentismo por baja médica y fobia a volver al trabajo.

Este es el panorama de la Dirección de Barajas, Sr. Presidente, para que conozca el perfil de su organigrama.

Queremos también trasladarle como recordatorio lo que dice el Art. 6 de actual Convenio Colectivo:

El Artículo 6. *Compromiso de colaboración.*

“Siendo Iberia una Empresa de servicio público de transporte, está obligada a alcanzar una alta calidad de servicio y una óptima atención a sus clientes. En consecuencia, los trabajadores afectados por el presente Convenio se obligan a colaborar en lograr los objetivos anteriores, adoptando la actitud adecuada a estos fines. A estos efectos se elaborarán los manuales correspondientes en función de los puestos de trabajo.”

Las trabajadoras/es se obligan a diario a colaborar con toda su energía y esfuerzo en lograr los objetivos pero la empresa no vela por **LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR/A.** Un trabajador/a satisfecho/a, formado/a, descansado/a y con sensación de seguridad en su puesto de trabajo es un trabajador/a productivo/a, aumentando la satisfacción del cliente y mejorando la imagen de la compañía día a día. Como se demuestra cada vez que una situación excepcional lo requiere, no nos asusta el trabajo. Lo que nos asusta es la gestión.

Nos sentimos en la obligación de dirigirnos a usted directamente ante la inoperancia de los Comités que deberían velar por la seguridad, la salud y el trato digno y justo a las trabajadoras/es y la nula respuesta de la Dirección de Barajas ante el empeoramiento de la situación.

Poniéndonos a su disposición para ampliar información y poder justificar lo aquí escrito quedamos a la espera de sus noticias.

Atentamente,

EQUIPO S. SINDICAL CTA-BARAJAS.



IBERIA
Secretaría del Presidente
Chairman & CEO's Office
31/05/2018