

Madrid, 21 de septiembre de 2022

REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO EMPRESAS

(Septiembre '22)

Esta mañana **CCOO** ha retomado las reuniones con la **Dirección de Canal Telefónico Empresas**.

Valoramos positivamente mantener estas vías de comunicación abiertas y animamos al resto de Direcciones a consolidar espacios en donde transmitir todas las cuestiones necesarias para mejorar el día a día de las personas.

Ahora es el momento de retomar cuestiones planteadas en anteriores reuniones en la Dirección de Canal Telefónico Empresas:

1. PEQUEÑA Y CONTENCIÓN DE BAJAS.

- **CCOO** solicita modificar los porcentajes en los turnos hacia aquellos que resultan más conciliadores para las personas.
 - En el caso de **Pequeña**, la empresa nos informa de la puesta en marcha de manera unilateral de un **piloto voluntario** que pueda reducir bajos niveles de atención en distintas franjas del día para poder realizar un posterior análisis en los cambios de porcentajes de turno. **CCOO** solicita un seguimiento de éste, consideramos que la carga de trabajo de las personas es el mayor ítem que incide en esta y otras cuestiones. Además incidimos en la voluntariedad del mismo.
 - En el caso de Contención de Bajas, debido a las últimas incorporaciones y reorganización de la actividad necesitan más tiempo para valorarlo.
- La semana pasada, a petición reiterada de **CCOO** la empresa informó de la reducción en el objetivo debido a la participación en la campaña de **los Fondos Europeos** con una reducción en un 5,4% del objetivo (del 2T) en los indicadores Comunicaciones, Venta TI y Equipamiento, que corresponde a esa semana de trabajo. En el caso del resto de equipo esa semana no se realizaron encuestas de calidad por lo que no hay impacto.

2. CGC y CGR EMPRESAS

- En el mes de mayo **CCOO** solicitó una **revisión y rectificación en la nota de calidad** solicitada para un cumplimiento de objetivo incrementado en peso hasta un 65%. El 29 de julio se realizó una modificación del mismo, solicitamos que se informe a la mayor brevedad a los equipos.
- Elevada carga de trabajo ya existente que se ha visto aumentada por:
 - La imposibilidad de las transferencias a averías.
 - La extensión de la **nueva atención de reclamaciones** que ha empezado el 19 de septiembre.Es necesaria una revisión de este nuevo modelo, que también afecta en los mismos términos a los compañeros **del CGR de Empresas**.

En otro orden de cuestiones **CCOO** solicita:

- A petición de **CCOO** la empresa nos informa de la incorporación el **01 de octubre de las personas seleccionadas en el último proceso de movimientos voluntarios**, aplazando a futuro la posibilidad de abrir uno nuevo.
- **Teletrabajo**: **CCOO** solicita un incremento en los 2 días, o en la aplicación de alternativas en las fórmulas de aplicación haciendo hincapié en aquellas áreas que ya lo tenían previamente a la pandemia.

CCOO invita a la Dirección a hacer extensiva la **flexibilidad estival concedida** a otras épocas del año que pueden ser más conflictivas para la conciliación, como puede ser, por ejemplo, por las vacaciones escolares. La Dirección valorará en su momento la posibilidad de realizarlo.

→ Por último, solicitamos, que en caso de haber actividades que a futuro se vayan cerrando, se abran procesos voluntarios con varias alternativas de cambio y se concedan los cambios de acoplamiento solicitados por las personas.

Área de Comercial

CCOO Grupo Empresas Telefónica