

GUÍA DE USO DEL SERVICIO VIEWNEXT PARA PERSONAS SENIORS

Área de Seniors

Desde la **Sección Sindical de CCOO**, y con el objetivo de facilitar las gestiones administrativas del colectivo senior, hemos elaborado esta guía resumida sobre el uso correcto de los servicios que presta Viewnext.

Entendemos que una comunicación fluida y eficiente con la empresa gestora es fundamental para evitar demoras innecesarias en trámites tan vitales como la jubilación o el Convenio Especial de la Seguridad Social (CESS).

Índice de contenidos

1. **Gestión de Servicios Prestados por Viewnext**
2. **Objetivos del Área SENIOR de CCOO**
3. **Registro y Acceso al Portal Senior (POSE) de Telefónica**
4. **Tiempos de Respuesta y Buenas Prácticas**
5. **Servicios Exclusivos por Canales Telemáticos**
6. **Directorio de Contactos Viewnext y Organismos Públicos**
7. **Tipificación de Consultas para el Buzón CCOO Senior**

1. GESTIÓN SERVICIOS PRESTADOS POR VIEWNEXT

Para optimizar vuestro tiempo, recordad que el correo electrónico es el canal prioritario para todos los trámites documentales.

<u>GESTIÓN VIEWNEXT</u>	
Trámite / Consulta	Tiempo Estimado de Respuesta
Jubilación	45 a 50 días (tras envío de documentación completa)
Gestión de Cuotas y CESS	25 a 30 días (actualizaciones, prórrogas y suspensiones)
Pagos Rechazados CESS	15 a 20 días (resolución de incidencias escaladas)
Consultas Generales	Mínimo 15 días de espera antes de reiterar contacto

PROTOCOLO DE CONTACTO EFICIENTE:

- **Prioridad Email:** envío de documentos siempre por vía telemática.
- **Teléfono de Urgencias:** no es un call center masivo; solo para casos críticos puntuales.
- **Sin Soporte Telefónico:** olvido de contraseñas, informes de bases o dudas de IRPF no se atienden por teléfono.

2. OBJETIVOS DEL ÁREA SENIOR

Aproximadamente el 75% de las consultas que recibimos en el área **SENIOR** de **CCOO** están relacionadas con trámites gestionados por Viewnext. Esta guía busca establecer criterios claros para evitar la saturación del servicio, lo que repercute en una mayor agilidad para todo el colectivo. El contacto reiterado antes de cumplir los plazos genera retrasos innecesarios en la gestión global.

3. REGISTRO y ACCESO AL PORTAL SENIOR de TELEFÓNICA

A través de este acceso personal y privado, cada afiliado y afiliada podrá consultar y descargar de forma ágil:

- **Nóminas y Devengos:** consulta de tus recibos de salarios mensuales para verificar el correcto abono de los conceptos salariales pactados en el ERE.
- **Datos Fiscales (Certificado de Retenciones):** documentación necesaria para la próxima campaña de la Renta.
- **Organismos oficiales, Occident y Datos de Interés:** información actualizada para informarte en las paginas oficiales de los distintos canales de la administración pública, así como acceso a gestiones de nuestra póliza de salud, o acceso a la “tienda del empleado” o el “club de compras”.

→ **Cómo registrarse:**

Puedes entrar al portal a través del siguiente enlace: <https://portalsenior.telefonica.es/>
(Recuerda que tus claves son personales e intransferibles)

En la pantalla pulsa si es la primera vez que entras en Registro.

Portal Senior

Telefónica

IDENTIFÍCATE O REGÍSTRATE

Entrar en POSE (2FA)

Si ya tienes cuenta de usuario, accede al Portal desde aquí. En las próximas pantallas te pediremos tu usuario y contraseña. Ten a mano tu teléfono móvil para poder introducir también el código que te llegará por SMS. En caso de incidencia deberás registrarte de nuevo.

Le informamos que su usuario es **POSE\Matrícula**

Ejemplos: POSE\T165341, POSE\UT08765, POSE\DS07654

Nuevo usuario

Si todavía no tienes una cuenta de usuario acceda al formulario de registro. Te solicitaremos la información imprescindible para agilizar el proceso

Registrarse

Una vez dentro rellena los datos solicitados y varía el mes de **“MARZO”** por **“FEBRERO”** si saliste el 28 de febrero de 2026. Si has salido en otro mes pon el mes de tu salida.

Una vez registrado, recibirás un correo electrónico a la dirección que hayas informado, donde te redirigirá a un portal donde modificar dicha clave, y una vez modificada estarás ya dentro del **Portal Senior** de Telefónica.

Telefónica

Entrar en tu Zona de Usuario

Recibes este correo porque has solicitado entrar en tu Zona de Usuario a través de la página web. Si no has solicitado acceder, puedes ignorar este correo.

La contraseña de acceso es la siguiente: GnIPk=n4

Pulsa el siguiente botón para acceder a tu Zona de Usuario, donde podrás acceder y/o cambiar tu contraseña si lo necesitas:

Entrar

Se creará tu contraseña provisional. (en el ejemplo, Gn!Pk=n4). Verás un enlace o botón para acceder a tu zona de usuario, pulsa el botón **«Entrar»** que aparece en el correo recibido.

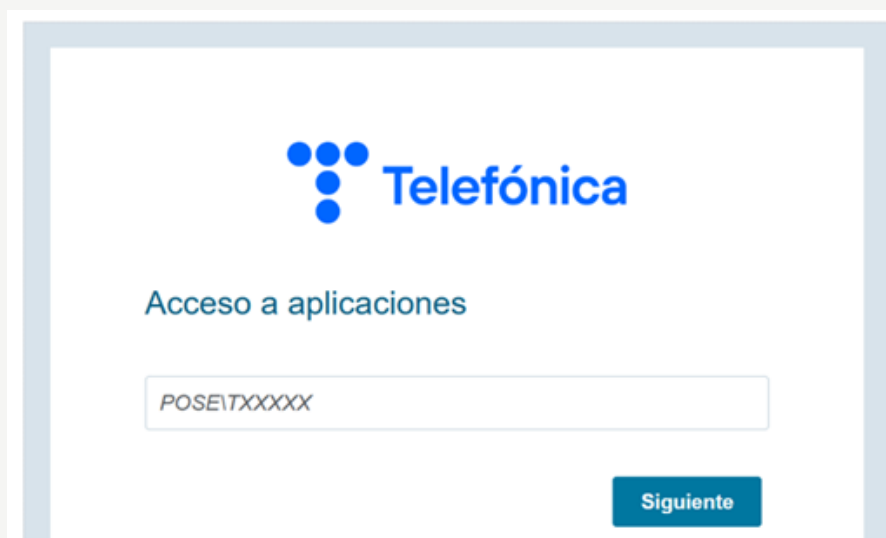
En la pantalla de acceso:

Borra el contenido del campo **«Contraseña anterior»** si aparece alguna información. Introduce la contraseña provisional recibida por correo electrónico (según el ejemplo Gn!Pk=n4) y crea una nueva contraseña, a continuación: Introduce una nueva contraseña personal y repítela para confirmar.

➡ Cómo acceder:

Si hemos salido del portal y queremos acceder, este a parte de nuestro usuario y nuestra clave nos pedirá un código que recibiremos como SMS en el móvil que hayamos informado. (2PFA).

El usuario lo debemos escribir tal y como se indica en la figura.



De ahí nos pedirá la clave que hemos definido, por último, el código que nos haya llegado al móvil, y de esa forma accederemos desde cualquier navegador al portal senior.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA Y BUENAS PRÁCTICAS

Es fundamental respetar los plazos necesarios para una gestión correcta y ordenada:

- **Evitar el contacto inmediato:** no se debe llamar por teléfono justo después de enviar un correo con documentación.
 - **No duplicar correos:** remitir varios mensajes sobre el mismo tema en periodos cortos de tiempo perjudica la eficacia del servicio.
 - **Uso responsable del teléfono:** el servicio telefónico está destinado a gestiones muy concretas y no para el seguimiento ordinario de expedientes
-

5. SERVICIOS EXCLUSIVOS POR CANALES TELEMÁTICOS

Existen gestiones que **NO se atienden telefónicamente** y que deben realizarse a través de los portales o el correo electrónico asignado:

- **Soporte de credenciales:** registro, cambio de contraseñas y asignación del segundo factor (SMS) en el Portal Senior u Oficina Virtual.
- **Dudas de nómina e IRPF:** explicaciones sobre liquidaciones de IRPF, regularización de rentas o impacto en la declaración.
- **Descarga de documentación:** obtención de informes de bases y cuotas, certificados de retenciones o reportes de inicio de actividad.

Consejo Técnico: si el portal da error, probad a borrar cookies y caché del navegador o intentad el acceso desde otro dispositivo.

6. DIRECTORIO DE CONTACTOS Y ENLACES DE INTERÉS

Contactos Viewnext según Sociedad Jurídica		
Sociedad	Teléfono	Buzón de Correo
T. España	91 443 71 23	rrhh.cess@viewnext.com
T. Móviles	91 443 71 23	tme.desvinculados@viewnext.com
T. Soluciones	91 443 71 23	tsoluciones.desvinculados@viewnext.com
GBU's, TGS, TSA, TID	—	rrhh.desvinculados@viewnext.com

● Enlaces a Portales Autogestionados:

- Portal Senior (CEV): portalsenior.telefonica.es
- Portal Desvinculado (GBU's): portaldesvinculado.viewnext.com
- Gestión CESS: cess.viewnext.com

● Otros Organismos Públicos:

- Seguridad Social (INSS/TGSS): 91 542 11 76 / 91 541 02 91
Web: seg-social.es
- SEPE: 060 / 91 273 83 83
Web: sepe.es

7. TIPIFICACIÓN DE CONSULTAS PARA CCOO SENIOR

Para que desde el sindicato podamos atender vuestras dudas de forma eficiente en el siguiente buzón ccoo.seniorget@fsc.ccoo.es (o el buzón específico de vuestra sección), os pedimos incluir en el Asunto del correo el concepto correspondiente entre corchetes:

- **[CESS]:** Convenio Especial Seguridad Social
- **[JUBILACIÓN]:** cálculos o incidencias con la jubilación
- **[PORTAL SENIOR]:** problemas de acceso o navegación
- **[RENTA IRPF]:** consultas fiscales o borrador
- **[SEPE]:** prestaciones por desempleo

Nota Legal: Esta guía es informativa y orientativa, basada en la normativa vigente a la fecha de emisión.
No sustituye el asesoramiento personalizado ni la consulta directa con los organismos oficiales.
