

Madrid, 27 de septiembre de 2023

XXII COMISIÓN INTEREMPRESAS ÁREAS COMERCIALES

CCOO PIDE EL MANTENIMIENTO DE LA ACTIVIDAD Y PRESENTA SUS PROPUESTAS DE CARA A LOS MOVIMIENTOS EN EL B2C

La empresa realiza una exposición mostrando datos del movimiento, que afecta a 275 personas, 231 personas que están dentro de carrera, 39 ASC fuera de carrera, 4 administrativos y 1 Asesor Base, distribuidos en 18 localidades:

1. Propuestas de CCOO para 1004 // Caoles // Prioritario

- **CCOO** reitera su rechazo al movimiento, entendemos que mantenimiento de la actividad en las distintas áreas en la medida de lo posible es una actividad de valor, que debe de seguir realizándose con personal propio para seguir alcanzando los objetivos en calidad y en ventas propuestos por la compañía; incidiendo en las actividades que se crearon como alternativa al área pura de ventas, como prioritario y los caoles.
- **Todos los movimientos deben ser voluntarios**, empezando por la concesión de **cambios de acoplamiento voluntarios**. Además, deben de tenerse en cuenta todas/os las/os compañeras/os que renunciaron a PYMES en su momento y pasaron a residencial.
- Debe de abrirse la alternativa de renunciar o de entrar en carrera. **CCOO rechaza** que este movimiento se realice de manera **forzosa, lineal y automática**.
- Es necesario abrir un abanico de destinos lo más amplio posible por lo que **CCOO** solicita a la empresa un **mapa de actividad de destinos**, además de las posibilidades de **internalización** que podríamos tener de otras. Desde **CCOO** proponemos algunos **ejemplos** como:
 - Dirección B2C: Reclamaciones y Proveedor
 - Dirección B2B:
 - Hacia mediana desarrollo digital
 - Front Pymes
 - CGC: Me, GGCC; AAPP; REMECO
 - CAU Aplicateca
 - Reclamaciones de empresas
 - Dirección de producto, preventa y provisión
 - Fusión Digital
 - Oficina de portabilidad
 - Valorar destinos en otras Direcciones como Marketing y Finanzas, así como en la recuperación del servicio de ATE y Áreas de Apoyo a Ventas o de gestión, tanto en el B2C y el B2B
- Conjuntamente a este movimiento, es premisa fundamental para **CCOO** revisar las condiciones laborales de cada departamento mejorando en **conciliación, revisando turnos**, como por ejemplo la revisión acordada antes del verano para Fusión Digital y los horarios de Front Pymes.
- En carrera, se aplicará a este colectivo la **salvaguarda** en donde por cambio en la dirección no se realizarán reposicionamientos, sin embargo, es necesario añadir a este movimiento cláusulas adicionales que **protejan el ejercicio 2024 frente a un espacio de adaptación tanto en consecución de resultados como en desempeño**.
- Además, **CCOO** pide que los cambios se produzcan con un salto en el nivel de **carrera comercial**. Este colectivo es el único que tiene nivel sin experturía y los motivos esgrimidos por parte de la empresa carecen ya de fundamento.
- Abrir procesos de voluntariedad a otras provincias, dotando al cambio de actividad de una **movilidad geográfica voluntaria**.

Por último, en base a los cambios que pueda haber queremos conocer cómo puede afectar a las/os compañeras/os que forman parte de la **estructura**, ya que consideramos muy importante que puedan mantener sus condiciones actuales o facilitarles opciones de desarrollo profesional.

2. **Propuestas de CCOO para los cambios en Reclamaciones GP**

La empresa vuelve a realizar una exposición de la necesidad de introducir la nueva actividad y un nuevo turno para el mantenimiento de esta. El movimiento afecta a 316 personas en 29 localidades.

Como os comentábamos en nuestro comunicado anterior de Mesa Comercial, ya ha arrancado un piloto en Atento Toledo, y la empresa arrancará otro en centro propio el **1 de noviembre con 15 personas, 9 de ellas en turno de mañana y 6 en turno partido**.

CCOO solicita que en caso de no haber 15 personas voluntarias no exista ningún movimiento forzoso para llevarlo a cabo y que se establezcan varios turnos partidos. En cuanto al número de voluntarios la empresa nos contesta que será flexible.

Es condición indispensable para **CCOO** conocer datos del piloto, tanto de proveedor como de centro propio, conocer en qué niveles de servicio nos movemos. Una vez que los conozcamos podremos avanzar en abordar el cambio de actividad y hablar de turnos.

Además, es una reivindicación de este colectivo que la gestión de las reclamaciones no lleve asociada la explicación de otros productos o servicios, que las reclamaciones vengan detalladas por parte del Front y, de no ser así poder solicitar más información al origen. La empresa **nos contesta que trabajará en que las operativas sean claras y están delimitadas**, aunque sin retorno al Front.

Entrando en detalle de los turnos y una vez tengamos datos del piloto:

- Que las tardes sean cubiertas en su totalidad con el proveedor
- Que se realicen con voluntarios de Centro Propio
- Que en turno partido pueda teletrabajarse por las tardes, e introducir el turno continuado
- Que puedan agendarse las llamadas de manera que no haya que realizar un partido todos los días de la semana
- Que el colectivo de reclamaciones pueda cambiar a otras actividades de la compañía, dentro o fuera de carrera
- Atender a la diferencia de categorías existente dentro de este colectivo, permitiendo a las y los administrativos realizar esa actividad
- Posibilidad de establecer un módulo económico no asociado a carrera comercial

Por último, en ambas casuísticas, es muy importante mantener en ambos movimientos todas aquellas **adaptaciones médicas** que pudieran existir, así como atender las adecuaciones de jornada que puedan venir derivadas del cambio.

La empresa recoge nuestras propuestas, aunque insiste en los destinos presentados en la primera reunión. Nos contestará en la **próxima reunión fijada para el 17 de octubre**.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica