

Madrid, 14 de octubre de 2021

## CANAL TELEFÓNICO PYMES Y CGC (V)

Esta tarde, **CCOO** ha mantenido una reunión con la dirección de **Canal Telefónico Pymes y CGC**; os trasladamos las cuestiones tratadas. La empresa se compromete a mantener otra reunión para analizar todo aquello que ha quedado pendiente.

- La empresa nos informa de que los **grupos de trabajo** se han iniciado esta semana en **Canal Telefónico** y que el objetivo es que continúen funcionando como foros donde plantear dificultades del día a día, participando de manera voluntaria, en aras de establecer soluciones. **CCOO** ve positivo que existan este tipo de reuniones siempre que tengan como objetivo establecer medidas positivas que mejoren las condiciones. **CCOO** solicitó que el modelo se lleve al CGC y la empresa tras aceptarlo indica que se hará la semana próxima.
- Tal y como acordamos en la reunión del 31 de marzo del 2021, **CCOO** solicita la revisión de turnos, aumentando los porcentajes de MA, PA y flexibilidad de PB. La empresa nos informa de que lo está valorando en función de las necesidades del servicio y que, a lo largo de este mes nos darán una respuesta.
- **CCOO** ha insistido de manera reiterada en el aumento de reportes y la supervisión del trabajo. En este punto la empresa nos informa que a principios de noviembre arrancará una herramienta que supla a las tres de reporte diario. La reducción de este tipo de herramientas es importante pero también que no haya ninguna añadida en ningún equipo de trabajo, sino que las que se utilicen sean las mismas implantadas en toda la dirección.

En cuanto a las pausas, **CCOO** recuerda que el tiempo de pausa (exceptuando descanso o formación) no es "Tiempo en Libre" sino que se están realizando gestiones que son incompatibles con la atención simultánea de cliente y que necesitan de un análisis para su correcta tramitación. Haciendo un análisis del número de gestiones (llamadas y correos entrantes y salientes, formaciones, reuniones, pausas... que tiene que realizar un comercial al cabo del día), la conclusión es que hoy no hay tiempo material de realizar todas las gestiones con los TMO marcados.

- **CCOO** solicita información sobre el piloto de atención de WhatsApp. La empresa nos informa que se implanta debido al cambio en el patrón de comportamiento de cliente. Iniciado el 28 de septiembre, tendrá una duración de 3 meses. La empresa se compromete a informarnos de los resultados y posible implantación una vez finalice.
- En CGC, desde **CCOO** llevamos tiempo reiterando que nos preocupa **el aumento de la carga de trabajo en general y en particular en casuísticas como el reparto en IT de larga duración**, la empresa nos informa de que están estudiando las diferentes casuísticas para poder establecer una pauta unitaria.
- Desde **CCOO** queremos que se analice un aumento de la flexibilidad a la hora de conceder libranzas en puentes o períodos vacacionales que son muy demandados, por encima de los porcentajes establecidos, siempre que las necesidades del servicio lo permitan. La empresa se compromete a **establecer un sistema más transparente e igualitario**, consensado con las personas trabajadoras.

## **Calidad:**

El peso para el cumplimiento de la calidad es cada vez más elevado. Aunque en Canal Telefónico y en CGC hay una diferencia en tiempo a la hora de enviar las encuestas, hay cuestiones comunes que distorsionan la nota final que le computa a la asesora o asesor, y que en todos los casos merman las mismas, haciendo muy complicado el cumplimiento de esta familia. Además de solicitar el porcentaje de **cumplimiento de la plantilla** y el **porcentaje de encuestas realizadas**, **CCOO** considera que es necesario:

- Que las encuestas no se realicen cuando haya gestiones pendientes como instalaciones o averías.
- Que se valore la atención del asesor/a comercial. Esta nota se ve tergiversada en muchas ocasiones porque se cuenta la valoración de otras áreas y no la propia atención comercial.
- Que se eliminen las malas notas cuando haya causas que lo justifiquen, (comentarios de clientes en las propias encuestas indicando que su insatisfacción no es un tema del asesor, encuestas estando de vacaciones...)
- Que, dentro de Carrera, se tenga en cuenta el cálculo del 200% para el cumplimiento ponderado relativo al desarrollo de Carrera Comercial.

## **Otras cuestiones que hemos trasladado y de las que esperamos respuesta son:**

- Personalización: seguimos sin compartir este ítem de medición porque se ve muy supeditado a causas que son ajenas al comercial, como es que entre una llamada en pausa de tu cartera y la atiende otra persona o que al estar con un cliente al habla suceda exactamente lo mismo. Para **CCOO** no es un baremo de medición ni objetivo ni fiable.
- **CCOO** solicita que, de cara al nuevo acuerdo de **Teletrabajo**, se respeten aquellas concesiones de más de dos días semanales para aquellas personas que ya las venían realizando, así como el aumento de los mismos siempre que sea posible.
- En cuanto a la **Semana Flexible Bonificada**, la adhesión a la misma no puede llevar implícito un aumento de la carga de trabajo, bien para la persona que tiene la reducción o para sus compañeras o compañeros. Además no debe afectar al cumplimiento de objetivo ni al desarrollo profesional dentro de la Carrera Comercial (...)
- Formación: dentro del proceso de reskilling **CCOO** solicita un esfuerzo por parte de las jefaturas para facilitar aquellas formaciones que son solicitadas por la trabajadora o trabajador y no parten de las áreas.

**Área de Comercial**

**CCOO Grupo Empresas Telefónica**