



Madrid, 6 de julio 2026

## SOLUCIONES A LA CARGA DE TRABAJO DE CIAC II

Desde **CCOO** hemos trasladado a la empresa la **carga insoportable de trabajo que está sufriendo el colectivo de comerciales del CIAC diariamente** en sus puestos de trabajo desde mediados de junio de 2026, produciendo situaciones como:

- **Incremento de agendas y citas de clientes concatenadas**, que hace imposible tener autonomía y tiempo para gestionar las tareas, provocando ansiedad y estrés en las personas trabajadoras, perjudicando con ello la salud de estas.
- **Modo de trabajo de las empresas colaboradoras** que, por motivos de logística retenida, **tienen como consecuencia que el seguimiento de las gestiones en 48 horas**, no tengan margen de corrección por parte de las personas asesoras y sean "castigadas" doblemente con la mala nota de calidad imputada a éstas, y por la obligación de contactar "para nada".
- El Front (el proveedor) por falta de formación o tiempo, transfiere la llamada con un motivo erróneo, **provocando confusión en la asignación de tiempos de resolución en la cita**, provocando aumento de tiempo real con cliente y consecuentemente la concatenación de citas.

Recordemos que esta situación ya se vivió en octubre de 2025 y la empresa tras las peticiones de **CCOO**, **adoptó medidas correctoras según la tipología de la gestión tiempos (15 ' 20)**: ¿Qué han sido de estas medidas?? ¿Y los refuerzos de comunicación con el proveedor para el control de las gestiones improcedentes?...

Desde el **área de comercial de CCOO** queremos emplazar a la empresa a una reunión para **poder llegar a entendimiento y acordar medidas correctoras que permitan trabajar en un ambiente seguro y saludable**. También queremos solicitar a la dirección que **analice dicha situación anómala de cara a una posible desviación en la consecución de los objetivos marcados** y que el departamento **no sufra un impacto negativo en la obtención del SDO y en los incentivos**.

**CCOO** estará atento a la evolución y seguirá solicitando mejoras para el departamento.

**Área de Comercial**  
**CCOO Grupo Empresas Telefónica**