

Madrid, 30 de junio de 2021

VI Comisión Interempresas de Formación

Ayer, 30 de junio de 2021, se ha reunido la Comisión interempresas de Formación, con el siguiente orden del día:

1. Balance cierre 2020

Adjuntamos indicadores de cierre mayo del 2021 por jurídicas, generales de TESA.

	TESA 2021	TSOL	TME	TdE
% EMPLEADOS/AS FORMADOS/AS	71%	72%	69%	71%
HORAS POR EMPLEADO/A REALIZADAS	12,93	14.49	12.18	13,03
TOTAL ALUMNOS/AS	62.520	3.004	13.171	46.345
ALUMNOS/AS TELEDIDACTICOS	30.861	1.555	6.249	23.057
ALUMNOS/AS PRESENCIAL	985	0	0	985
ALUMNOS/AS VIRTUAL	30.674	1.449	29.234	22.303
TOTAL HORAS	237.626	13.285	46.401	177.940
HORAS TELEDIDACTICAS	87.949	4.799	17.168	65.982
HORAS PRESENCIALES	5.922	0	0	5.922
HORAS VIRTUAL	143.755	8.486	29.234	106.036
PFD 0	5.357	256	1.190	3.911
CALIDAD	8,58	8.5	8.8	8.5

Respecto a los indicadores más relevantes y como cuestión previa, señalar que el ejercicio pasado fue extremadamente atípico por la situación de pandemia, con un vuelco (sobre todo en los meses de confinamiento) hacia la formación. Por ello, es un año difícilmente comparable con el actual y tampoco es válida al 100% la referencia al 2019, por la puesta en marcha de todos los planes Reskilling y de virtualización del aprendizaje.

Calidad: 8,58 puntos, supera los **8,2 puntos**, que es el objetivo de referencia para este año. Solo en el caso de la formación presencial está por debajo del indicador (7,68). Dado que dicha formación ha sido casi en exclusiva para PRL, analizaremos este dato en el apartado correspondiente. Las tres jurídicas tienen valores muy próximos y a nivel de provincias también hay homogeneidad, estando todas excepto dos (aunque muy próximas), por encima de los 8 puntos. Es de los mejores datos en calidad de los últimos años.

Horas realizadas por empleado/a: 12,93. Esto nos sitúa en un cumplimiento anual del 34%, insuficiente para conseguir el objetivo comprometido del impartir 38 horas por empleado/a a final de año si seguimos con esta tendencia. Esperamos que la puesta en marcha de nuevos planes y el desarrollo de los ya iniciados, sin olvidar la importantísima formación de área, permitan un incremento de la actividad formativa en el segundo semestre del año. Continúa el cambio de tendencia en la formación, debido la situación de teletrabajo como consecuencia de la pandemia, ocupando en esta ocasión el primer lugar el aula virtual (**60,5%**), seguida de teledidáctica (**37%**) y las horas **presenciales (2,5%)**.

Empleados/as formados/as: 71% en este caso, el dato creemos que es positivo, puesto que tiene recorrido de mejora si se mantiene la tendencia para acabar el año con niveles por encima del 90%. Asociado a este indicador está el **PFD=0, 5.347 personas que no han recibido ningún curso**, que representan a un **29,1%** de la plantilla. Recordemos que el objetivo para este año sería un máximo del **6%**. Una vez más, en este caso, hay que seguir analizando y detectando a qué personas o colectivos afecta, para programarles formación.

Para **CCOO**, en términos generales, y como siempre a expensas del análisis que se haga de precisión en cada territorio y/o provincia para detectar problemas concretos, los datos son positivos en una situación de recuperación tras pasar lo peor de la pandemia. Habrá que esperar que avance el ejercicio para hacer una valoración más afinada y continuar trabajando para la consecución de los objetivos fijados al inicio de año.

2. Avances plan de capacitación empresas

En este apartado nos facilitan datos de este plan, que en Grandes Clientes tuvo una valoración entre 8,3 y 8,8 sobre 10, con una media de 82 horas por comercial y que finalizó con un proceso en el que el 99% de los presentados obtuvieron certificación. El proceso, no obstante, ha estado más enfocado a aportar y generar conocimientos que a superar evaluaciones. En Pymes se obtuvo un 8,3 de calidad con 61 horas por comercial, poniendo el foco en el impulso de la transformación comercial.

Otros planes que complementan son el de **Ingeniería Mas Comercial** y el lanzamiento en 2021 de la **Digital Business Academy**, un plan nacional a nivel de **Canal Telefónico**, planes específicos para **Marketing de Producto y Planificación Comercial**, así como la **Escuela de Lideres GGCC y Pymes**.

Nos informan que todo el plan se ha basado en su diseño contando con el feedback y las aportaciones de los comerciales, buscando flexibilidad en su desarrollo y tratando de hacer una aportación diferencial a cada participante (anticipando convocatorias, contenidos que aporten valor, sesiones grabadas, etc.).

Desde **CCOO** valoramos positivamente todo el despliegue formativo encaminado a reforzar el desarrollo de las capacidades de los equipos de ventas, pero indicamos que se debe agendar bien la formación para que esta se realice en las óptimas condiciones y dentro de la jornada laboral. Asimismo, dicho despliegue formativo no debe traducirse en un incremento de la carga de trabajo sobre unos comerciales que ya están sometidos a una fuerte tensión y carga laboral. Si se asigna, por ejemplo, un día a la semana de formación, no se puede pretender que realicen el trabajo de cinco días en cuatro, ni que de la misma forma, recuperen una parte de su jornada dedicada a cursos en el resto del día. Evidentemente, no se trata de generar más estrés ni de que la formación sea una carga, sino todo lo contrario, un impulso para la plantilla. **CCOO** seguirá vigilante ante este tipo de situaciones, gestionando las reclamaciones si se producen, solicitando evaluaciones de riegos psicosociales si procede o denunciando aquellos casos que no se resuelvan.

3. Programa Priorities

La empresa nos presentó el proyecto de Upskilling, para fomentar la empleabilidad de nuestros profesionales hacia perfiles estratégicos de futuro. En una primera fase se han priorizado distintos perfiles estratégicos, se ha planificado un itinerario 2021 para los mismos y se va a conectar con las oportunidades de desarrollo que vayan apareciendo (vacantes). Tenemos a día de hoy 7 perfiles estratégicos (Venta Empresas, Data Science, Gestor Proyectos, Programador, Ing. Preventa/Postventa, Seguridad y próximamente UX/UI) de los cuales ya 6 de ellos ya tienen un itinerario formativo en marcha.



Dichos itinerarios formativos de entrada (Nivel 1), irán actualizando de forma continua los contenidos, van a estar esponsorizados por referentes de las distintas áreas, van a actualizar los skills de los empleados/as y servirán para identificar a profesionales con interés en evolucionar hacia perfiles críticos. Para acceder a este programa se hace uso de SSFF, en la opción Reskilling Priorities.

En una segunda fase, se va proceder a un análisis y desarrollo de colectivos potenciales, identificando perfiles top 5 para habilitar pilotos en 2021. Se identificará a los colectivos interesados en los nuevos perfiles, teniendo en cuenta sus skills actuales, y la cercanía al perfil estratégico destino. Este itinerario Priorities Nivel 2, se extenderá a aquellos candidatos que estén interesados en acceder a los nuevos perfiles creados (los top 5 de los que hablábamos anteriormente), contrastando sus conocimientos de partida y convocándolos a un nuevo itinerario formativo de nivel 2 para el personal elegido.

Desde **CCOO**, lo valoramos como un programa interesante, que empieza a sacar partido a la base de datos recogidos en SkillsBank, que tiene en cuenta los perfiles más demandados a futuro y que puede repercutir positivamente en la empleabilidad y el trabajo en puestos de mayor valor de la plantilla, así como facilitar la movilidad voluntaria y las posibilidades de promoción interna.

4. SkillsBanks Training

Dentro de este apartado, nos informan de los avances en esta propuesta, que toma como datos de partida los resultados de la autoevaluación de SkillsBank, identificando aquellas skills que obtuvieron mayor interés y se complementa con aquellos casos en los que el trabajador/a tiene alguna carencia formativa en su autoevaluación (comparada con los conocimientos esperados para su perfil actual).

De esta forma se ofrecerá una oferta formativa personalizada, que les ayudará a actualizarse, reforzar y orientar sus conocimientos y habilidades hacia perfiles con más proyección de futuro.

SkillsBank Training está basada en un modelo de aprendizaje híbrido, con una propuesta de micro itinerarios, basados en talleres virtuales de 3 horas, con ponentes expertos, recursos de microlearning (infografías, cuestionarios, revista digital, artículos web, vídeos...) y ejercicios. Todo ello en un entorno de aprendizaje virtual.

Entre los talleres virtuales encontramos los siguientes:

- Storytelling y Comunicación Visual
- Diseño de presentaciones eficaces
- Mejorar la productividad con GTD y LEAN 5
- Emociones en la negociación
- Innovando día a día
- Indicadores claves para la gestión de clientes

Para mejorar los skills, se han definido programas específicos para aumentar la capacitación en cada uno de ellos. Se va a ofertar a unos 1800 profesionales de todas las áreas de la Compañía, y la primera edición se desarrollará durante los meses de mayo a septiembre.

Desde **CCOO** también valoramos de forma positiva esta nueva oportunidad de formación, que se vuelve a basar en los datos recogidos en SkillsBank, y ofrece formación específica en aquellos campos en los que se presenten carencias. Complementando la formación de Área (la necesaria exclusivamente para el puesto de trabajo) y la Compliance (la de carácter estratégico y obligatorio), podéis ver que, cada vez más, la formación en Telefónica, va a usar como palanca los datos que cada uno rellenamos en SkillsBank. Buena parte de la oferta formativa, se va a basar en los datos allí registrados. Es por ello que consideramos que todos deberían reflejar sus conocimientos en SkillsBank, ya que la empresa lo toma como piedra angular a la hora del diseño de nuevos programas formativos.

5. PRL

Nos informan en el apartado de formación **PRL**, que hay 10.044 personas que han realizado el curso de medidas preventivas frente al Covid19, y en este 2021, hay ya formados 3.511 alumnos en los apartados de cursos PRL oficinas y mandos. Según el nuevo estándar formativo de capacitación Telco, se han impartido cursos de PRL básico, trabajo en alturas, espacios confinados y riesgo eléctrico a personal de operaciones fundamentalmente. En este apartado es donde en formación presencial, hemos tenido una bajada de casi un punto en calidad. El dato no es muy concluyente ya que solo se han realizado un 8% de las encuestas por parte de los participantes. Desde **CCOO** animamos a todos los alumnos a rellenar la encuesta de satisfacción del curso y señalar aquellos elementos de mejora o problemáticos de cualquier acción formativa que se realice, además de ponerlo en conocimiento de nuestros delegados, al objeto de poder analizar, reclamar y denunciar si fuera preciso, aquellas casuísticas que puedan afectar a la calidad de la formación, y aun más, a la de los cursos **PRL** que tienen carácter de obligado cumplimiento, siempre que se realicen como marca el acuerdo de convenio, dentro del horario laboral.

Entre los cursos que se incorporan nuevos al catálogo, están los de **“Tu voz importa, empieza a cuidarla”, Concienciación en Seguridad Aeroportuaria y PRL en Teletrabajo**. Este último, seguramente debido a la situación actual y a la extensión del teletrabajo con el nuevo acuerdo firmado por **CCOO**, será incluido posiblemente como de obligado cumplimiento para toda la plantilla en situación de teletrabajo, al objeto de dotar de conocimientos para evitar riesgos en esta modalidad cuando trabajemos desde fuera de la oficina.

Nos informan asimismo de la creación de un sap-jam de formación en PRL, con vínculos directos a SSFF donde recoger toda la información y cursos para que el usuario los pueda ubicar más fácilmente. Asimismo se va a proceder a actualizar los cursos de “Reconecta con tus emociones”, Medidas preventivas Covid y PRL básico (Delegados de Prevención).

6. Seguimiento bolsa horas TIC/PIF

La empresa informa del desarrollo del programa de horas TIC/PIF. A día de hoy, cinco de los participantes ya han consumido el crédito de horas concedidas sin ninguna incidencia importante. Dos más han finalizado el curso sin consumir el total de horas asignadas aunque por poco margen. Por último, hay otras dos personas pendientes de finalizar y de consumir los permisos. **CCOO** valora positivamente el desarrollo de estos permisos por cuanto se ha ajustado a las normas (evitando situaciones que pudieran derivar en sanciones del **SEPE** como ejercicios anteriores), se han desarrollado sin problemas y el consumo en general, se está ajustando a las horas solicitadas. Cuando termine el ejercicio y podamos hacer una valoración completa (en el caso de las TIC falta valorar el desempeño a través de las notas finales), **CCOO** analizará y si procede, hará propuestas de mejora para la próxima convocatoria. Recordamos que es el primer año que se pone en marcha el programa TIC y que tiene el carácter de piloto.

7. Status programa Jóvenes y Mujeres

CCOO solicitó que se actualizara información sobre estos dos programas. El primero (Jóvenes), comprometido en convenio y con arranque el año pasado, continua en sus dos vertientes, con el proceso formativo y tutorizado de jóvenes de nueva incorporación (en este año se reactivaran las becas Talentum), y también con el programa **TOP 100**, extensión del **Programa desarrollo jóvenes profesionales** (menos de 35 años con más de dos en la compañía), que continuará en septiembre con el modulo **Liderar el cambio en el entorno Telefónica** que incluirá un Taller de **Proyecto de Cambio** (Taller sobre mejora continua con los participantes para concretar sus planes específicos), la realización de un proyecto real en la organización / plan de acción y la presentación del proyecto de Cambio ante un Tribunal. En general, la participación y la motivación de los jóvenes empleados/as ha sido muy alta.

Respecto al programa Mujeres, este año continua con el **Proyecta**, Dirigido a 1.400 profesionales de la Dir. Empresas DC y RV4 FC, en el que se apuntaron 400 mujeres y de las cuales han resultado seleccionadas 29 participantes que están realizando diversos cursos y talleres (comunicación, marca personal, etc...). También se ha puesto en marcha el **Talent for Her**, dirigido a 1.600 profesionales de la Dir. Marketing y áreas Staff de DC (actualmente en fase de selección de participantes), y que también contará con formación específica y de desarrollo de habilidades. Por último, enlazando con el programa iniciado el año pasado de **Impulso del Talento Femenino**, se amplían 120 plazas a profesionales que no habían sido seleccionadas en los anteriores programas de desarrollo, estando previsto incorporar más participantes a medida que surjan nuevos programas.

8. Varios

Desde **CCOO** solicitamos, ante los cambios de estructura, información actualizada de los Business Partners, los responsables de formación territoriales, quienes son y también aclarar sus funciones y responsabilidades, comprometiéndose la empresa a facilitarnos dicha información lo antes posible.

Área de Formación
CCOO Grupo Empresas Telefónica