

Madrid, 22 de julio de 2021

## **CANAL TELEFÓNICO PYMES Y CGC (IV)**

En el día de hoy, **CCOO** ha mantenido una reunión con la dirección de **Canal Telefónico Pymes y CGC** en la que, inicialmente, nos han realizado una exposición en relación con la formación impartida en abril, mayo y junio de cara al Programa de Transformación de la compañía.

Se han impartido 4 horas y media al mes por asesor en PE y 3 horas en CGC; con una nota media de notable. Los contenidos se colgarán de manera individual en SSFF, para que todas las personas puedan acceder de manera personalizada. La segunda parte de los módulos se iniciará a mediados de septiembre aproximadamente. Desde **CCOO** incidimos en la poca participación (voluntaria) en los test de conocimiento, un 7%. Además, nos gustaría que la participación en la valoración de los cursos fuese mayor, ya que es la mejor manera de evaluar el funcionamiento y contenido de éstos.

A continuación, hemos analizado varias cuestiones que consideramos hacen más complejo el trabajo diario y la consecución de objetivos:

En primer lugar, la dirección **nos traslada su disposición a realizar el monográfico de calidad** que hemos solicitado de manera reiterativa desde **CCOO**. Es necesario hacer un análisis de los baremos de medición; hay casuísticas (fallo de cobro con tarjeta, averías masivas, no poder aplicar alguna promoción, desconexión de clientes ...) que no dependen directamente de las personas y que desvirtúan los datos finales.

Por otra parte, trasladamos nuestra **disconformidad en la existencia de multiplicadores, como el MPA de PE, que penalizan al comercial**; desde nuestro punto de vista son normas desmotivadoras que no tienen cabida. Además, **CCOO** solicita que se **revise el cumplimiento del indicador de personalización en CGC**.

En cuanto a la **gran cantidad de reportes** que se deben realizar y que aumenta la presión del Canal Telefónico Pymes (elevado número de actuaciones a realizar, multitud de herramientas, cantidad de ítems a manejar en una llamada, seguimiento de la actividad, seguimientos de las gestiones...), la dirección nos informa que han puesto foco en este tema y esperan que el avance en las aplicaciones pueda simplificar el proceso, así como **aterrizar el modelo de atención en las funciones** entre comercial y CGC, de la misma manera que han puesto en marcha un proyecto para **mejora la coordinación de las áreas de apoyo**.

De manera particular, en CGC GGCC nos informan que seguirán contando con apoyo para la tramitación de TSOL.

**CCOO** solicita que se vuelvan a poner en marcha los grupos de trabajo de una manera constructiva para poner foco en estas cuestiones **de cara a buscar soluciones y establecer alternativas**. Se iniciarán de nuevo en el mes de septiembre.

Por otra parte, de manera más general:

- **CCOO** traslada su preocupación por la **elevada carga de trabajo del CGC**; no entendemos el aumento de carteras que se ha venido produciendo de manera paulatina a pesar del esfuerzo en reforzar el área; consideramos urgente poner foco en este asunto; así como en el reparto de carteras en diversas casuísticas como pueden ser las IT de larga duración.
- En las dos últimas semanas se han publicado diversos procesos voluntarios como parte de la **internalización de actividades** y hemos solicitado información de cara a la finalización de los mismos. Además, específicamente para el CACE de Front Pymes, **CCOO** solicita **que la adscripción a carrera se haga en RV1 Senior, con experturía**; es fundamental para fomentar el desarrollo profesional de las personas que además de que los movimientos sean voluntarios también sean motivadores. La empresa se compromete a realizar un análisis para que no haya pérdida económica.
- Por último, **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 las mismas siempre que sea posible.

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