



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

SINDICATO FEDERAL CGT - Telefónica

C/ Alenza 13 5ª planta, 28003 Madrid
<http://cgt-sft.org> e-mail: federal.cgtele@cgt.es



Informe Pleno del CI celebrado el 26/11/2020.

Punto 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta anterior:

Acta Pleno Comité Intercentros de 26 de Febrero: Se vota y aprueba el acta por doce votos a favor y una abstención (AST COBAS).

Punto 2.- Informes de las distintas Comisiones de Trabajo. Nos informan que se han reunido las siguientes comisiones de trabajo:

La Comisión de Comercial, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª y 7ª

La Comisión de Igualdad, 1ª

La Comisión de Operaciones 1ª

La Comisión de Ordenación del Tiempo de Trabajo, 2ª

La Comisión de Formación 4ª, 5ª y 6ª

Además se ha reunido el CCSS de forma regular sin que se haya emitido informe no se haya dado posibilidad a través del CI de participar a las demás organizaciones.

El Comité Intercentros ha estado paralizado intencionadamente durante 9 meses, las comisiones se han reunido, el CCSS también pero ha habido un empeño en que el Comité Intercentros que es el máximo órgano estuviese parado, hasta el punto de que los informes de las distintas comisiones se nos han entregado esta misma semana, con meses de retraso, es inadmisibile. Nos podríamos haber reunido por Teams, o en remoto en distintos centros, se nos ha podido informar y pedir información de forma regular pero no se ha querido hacer.

Nuestra queja en este sentido, de hecho hemos pedido varias veces que se reuniera el CI y hemos ofrecido alternativas, no hemos sido los únicos, todos los demás sindicatos a excepción de UGT y CCOO hemos solicitado que se convocase de una u otra forma el Comité Intercentros sin que se nos haya hecho ningún caso.

Comisión de Comercial 3ª, 4ª, 5ª, 6ª y 7ª.

En cuanto al canal presencial indirecto, desde CGT vemos positivo el que se busque tener presencia de Movistar en localidades más pequeñas, pero sin que esto suponga un

perjuicio para la plantilla, debe hacerse respetando la voluntariedad y la dispersión geográfica, evitando y en ningún caso obligando a largos desplazamientos.

CGT valoramos aunque nos parece insuficiente que se amplíen las alternativas para los CAPS: CGC de Mediana Empresa, Gestión Insatisfechos Empresas y Reclamaciones Gran Público e instamos a la empresa a que garantice que estos cambios se acompañen de una formación óptima, planificada y adecuada a las necesidades de cada colectivo.

En Avatar tras el cambio de comerciales a Front, insistimos, una vez más, en la necesidad de planificar con antelación este tipo de cambios para poder disponer tiempo suficiente que permita poner en marcha los planes de formación necesarios y que los compañeros y compañeras tengan los conocimientos y la seguridad necesarios para realizar su trabajo diario. Una vez más y como ya ha sucedido en otras ocasiones, este cambio ha tenido lugar en un momento de máxima entrada de llamadas, con poco conocimiento de la actividad a realizar y poco apoyo para resolver dudas, ya que el cambio se produjo en periodo estival y teletrabajando.

En cuanto al Plan Amsterdam, y los pilotos de venta especialista remota y de centro de servicios transversales, es importante que se utilicen recursos propios e insistir que en cualquier plan, pruebas piloto o reestructuraciones la formación de calidad debe de ser un pilar esencial.

También queremos poner en evidencia que a raíz del cambio de dirección en Ventas Canal Telefónico Empresas, la plantilla de este departamento ha visto cómo la empresa, lejos de poner los medios para rebajar la carga mental y el estrés, ha intensificado la presión ejercida, de tal forma, que las condiciones de trabajo se han tornado insostenibles. A la atención de llamadas entrantes y sus consiguientes tramitaciones y seguimientos, y a las campañas de salida, se han sumado una cantidad de exigencias diarias (reportes de ofertas y ventas, gestión tanto del correo individual como del correo Asesor Personal, gestión, resolución y cierre de GEA's y de reclamaciones en un tiempo límite, resolución de Heco...) imposibles de alcanzar.

Esta situación, ha provocado que los asesores y asesoras se encuentren trabajando, de forma sistemática, por debajo de unos parámetros psicosociales óptimos para la salud: constantes cambios del portfolio, aplicaciones deficientes, presiones en los tiempos y en las ventas, equipos informáticos obsoletos y una carencia de planes de formación óptimos y adecuados a sus necesidades. Desde CGT, solicitamos que se tomen las medidas oportunas para frenar esta situación de forma inmediata.

El principal problema de las personas que trabajan en Comercial es la carga mental, la presión laboral, los indicadores siempre son alarmantes al respecto. En muchas ocasiones hemos pedido que se convoque a esta Comisión para solucionar esta problemática, en lugar de hacer esto, vemos que la comisión se ha reunido en 5 ocasiones desde el anterior Comité Intercentros y las decisiones que se han tomado en esas comisiones en lugar de estar orientadas en una mejora de los riesgos psicosociales, lo que van a traer es un empeoramiento de la situación.

Después de cinco reuniones de esta Comisión, sigue pendiente el compromiso que se firmó en el CEV, la revisión global de la carrera de comercial.

Comisión de Igualdad.

El hecho de que esta comisión se reúna por primera vez el 3 de junio de este año, ya da una imagen de la importancia que tiene este foro para quienes tienen la obligación de reunirse al menos tres veces al año, para analizar y buscar soluciones para toda la problemática en tema de igualdad.

En algunos momentos como la actual situación de pandemia se evidencia más si cabe la desigualdad entre hombres y mujeres, cuando los menores han estado confinados y ha sido necesario un mayor cuidado también con los mayores, el peso ha recaído como siempre una vez más en las mujeres lamentablemente.

Queda mucho por hacer, en la comisión se habla de líneas de trabajo, pero al final los datos año a año son prácticamente iguales, hay que tomar conciencia y sacar provecho de que cualquier cosa que hace esta empresa es recibida y captada por un público muy extenso, las cuestiones internas llegan a miles de personas que trabajamos en el grupo, y las externas llegan a millones de clientes, esto debe ser aprovechado. Sin ir más lejos hace unos días nos ha llegado la política de privacidad para empleados, ni siquiera el título pasa el filtro del lenguaje inclusivo. Este texto llega a toda la plantilla y es sólo un ejemplo. En el ámbito externo es aún peor porque los anuncios de publicidad de Telefónica que llegan a millones de casas están cargados de lenguaje y contenido que no apuesta por la igualdad.

Comisión de Operaciones.

Todo apunta a que el área de Operaciones, a no tardar va a terminar con los mismos problemas que llevamos viendo años en Comercial sin que se encuentre (porque tampoco se busca solución) Los cambios son continuos, en realidad son bandazos, hoy cedo y externalizo actividad, se rebaja la valoración para cederla a las empresas colaboradoras y tan solo unos años o incluso meses lo que era una actividad de segunda pasa a ser vital. Se trabaja distinto en provincias distintas, o incluso en zonas dentro de la misma provincia. Las decisiones son tomadas unilateralmente por la empresa, de hecho en las comisiones se habla de lo que quiere la empresa y no se tocan temas que realmente preocupan a la plantilla. A ver si aprendemos y sois capaces de ver por fin que los convenios abiertos con comisiones de trabajo como los que firmáis son un cheque en blanco para la empresa que tiene tres años para hacer reestructuraciones, modificaciones substancias, quita y pone turnos, disponibilidades, cambios de edificios, etc, etc. Pero por otro lado el convenio ya ha agotado dos de los tres años de vigencia y no se ha hecho seguimiento de las disponibilidades, porque eso no le interesa a la empresa.

En este área es donde se encuadra la mayoría de la plantilla que tiene más riesgo de exposición al virus de la pandemia, por el contacto no sólo con clientes, se visitan distintos entornos, centros, se comparten vehículos, etc. La empresa cree que repartiendo dinero y tratando de héroes a personas que han tenido que sufrir la incapacidad, la incompetencia y la falta de empatía de sus superiores, porque eso es lo que se ha vivido. Por supuesto no solo en operaciones, pero aquí ha quedado más patente. Si la gente de la calle supiesen cómo se respondió al Covid realmente en esta empresa, se echarían las manos a la cabeza, esta empresa que pretende ser ejemplo de gestión, es exactamente lo contrario, a

eso se añade la cicatería a la hora de comprar el material y los productos para protegernos frente a la enfermedad.

La formación en el área es más que deficiente, hasta el punto en que muchas de las personas ni siquiera tienen acceso a un ordenador para hacer formación, se limita a formación obligatoria que tiene más que ver con cuestiones legales que laborales, se enfrentan a problemas en domicilio de cliente o empresas sin la formación adecuada y sin el apoyo remoto suficientemente preparado.

Da la impresión de que la empresa no sabe qué hacer con un colectivo muy amplio, muy preparado y con una capacidad de adaptación incuestionable, pero desmotivado, poco valorado y sin un futuro claro, que cambia de actividad cada mes. Lo único que tienen seguro las personas que trabajan en operaciones es que no hay nada seguro.

Por otro lado está la otra parte que tampoco queremos olvidar, como sindicatos que somos tenemos responsabilidades en todas las direcciones, y todo este caos de operaciones se traslada a las empresas colaboradoras, pues ellas sufren en último término de forma más contundente esta situación, agravada además por la inseguridad de depender de empresas donde las condiciones laborales y de seguridad son inexistentes, y así se demuestra continuamente en multitud de sentencias judiciales de las pocas personas que se atreven a denunciar.

Comisión Ordenación del Tiempo de Trabajo

En esta comisión se ha tratado exclusivamente el registro de jornada por la aplicación Succes Factors, primero indicar que a las personas que han decidido acudir al trabajo presencialmente se considere el registro de jornada el fichaje con tarjeta de identificación, tal como indica el convenio en su anexo XII, ya que duplicar el proceso al registrarse por el Succes Factors terminas dedicando más tiempo de tu jornada si lo quieres hacer correctamente, aunque es cierto que la aplicación luego permite modificarlo. En el caso de teletrabajo o casos que puedan empezar su jornada desde casa ya con vehículo de empresa está bien la opción de la app, pero no entendemos ni la plantilla tampoco que haya que fichar para entrar en el edificio de trabajo y luego acceder a una aplicación para decir que ya estás trabajando.

Más aún vemos que el mando inmediato puede modificar las horas de entrada y salida para ajustarlo a lo "legalmente aceptable", nos preguntamos si nos sería más fácil que el responsable de turno ponga directamente lo que le interesa a la empresa, porque parece absurdo que el responsable pueda modificar las horas sin contar con el trabajador o trabajadora cuando debería ser justo al revés, es decir la hora que ponga la persona no debería poderse modificar salvo por sí misma.

Destacar que la aplicación debe mejorar, se reciben correos de aviso que no has registrado tu jornada, en casos de estar de día libre, vacaciones, baja, etc. Es evidente que la aplicación no funciona correctamente y aunque llegase a hacerlo, este sistema tiene como finalidad controlar los excesos de jornada, por lo que en ningún caso no se debe utilizar en contra de las trabajadoras y trabajadores.

Comisión de Formación 4º, 5ª y 6ª.

Destacar la gran cantidad de horas de alumnos teledidacticos y virtual que entendemos el dato por lo extraordinario de este año y posiblemente se verá afectado el año 2020. Pero una vez se vuelva a la normalidad, se debe apostar de nuevo por la formación presencial y de calidad. No debemos permitir que se sustituya la formación presencial, y que la empresa se aproveche de la situación extraordinaria, ya pudimos observar el año pasado sin pandemia como aumentaba la formación teledidáctica y virtual.

Como ya dijimos en anteriores ocasiones, seguimos sin recibir la información detallada por provincias, departamentos y sexo, como miembros del CI tenemos derecho a recibir TODA la información que se entrega al menos en lo que respecta a TdE.

Respecto a los cursos de obligado cumplimiento es importante una buena comunicación a la plantilla, creemos que no se traslada debidamente y dejar claro que se deben de realizar dentro de la jornada laboral.

Punto 3.- Contestación a escritos recibidos.

Escritos tratados en la última comisión de gestión el 29 de julio y los posteriores.

Sobre el escrito 40 del C.E. A Coruña, 87 del C.E. Barcelona y 105 y 109 de la empresa, todos ellos en referencia a la segregación de actividad. Desde CGT queremos dejar claro que estamos en contra de la segregación de la actividad, y sería deseable una postura conjunta de todo el Comité Intercentros frente a estas y otras segregaciones.

En referencia al escrito número 43 de CGT por el que solicitamos información continua y detallada de los casos de personas afectadas por Covid en todo el estado, así como todas las medidas que se estaban tomando para la prevención. Debemos decir que a este Comité Intercentros y a nuestra organización, nos ha faltado información, las actas y los anexos de los CCSS no es suficiente, por el retraso y por la falta de detalles.

Sobre el escrito 44 de CGT, en el que pedíamos que desde Telefónica se instase a las empresas colaboradoras a primar la salud de sus plantillas, insistimos en la importancia que tanto como desde este comité como del CC.SS también se debe de velar por la seguridad de las compañeras y compañeros de las empresas colaboradoras.

Sobre el escrito 69 de nuestra organización por el que solicitamos explicaciones acerca del dinero y recursos de los Fondos Sociales, hay además otros escritos en esa línea como el 59 de AST, 69 o el 88 del C.E. Madrid sobre diversos aspectos de los Fondos Sociales, seguimos a la espera de las explicaciones, además nosotros solicitamos que en el siguiente SI hubiese un representante de esta comisión para responder las dudas al respecto. Es evidente que no se quiere, pero insistimos en que esta comisión debe de informar detalladamente de los gastos de este año y de su gestión.

Sobre los escritos 62 del C.E. Barcelona, 71 de CGT, 78 de STC, 80 del C.E. Barcelona, 84 de STC sobre varios aspectos del Teletrabajo, la pandemia nos ha demostrado que al teletrabajo hay que darle una vuelta de tuerca, lo que actualmente tenemos en convenio es insuficiente y haya mejorar las condiciones del mismo, como económicas por utilizar recursos propios como relativo a la seguridad y la salud.

Respecto a la vuelta a los centros de trabajo, hay varios escritos: 64 de STC, 92 de la Empresa, 99 del C.E. Barcelona, 103 de STC, 108 de CGT, 110 de STC, que hablan sobre aspectos de la vuelta al trabajo presencial y lo llamado por la empresa “recomenzamos”, es evidente que tanto la empresa como los sindicatos se adelantaron con este plan y fueron muy rápidos tomando decisiones, como se ha podido demostrar, desde CGT solicitamos que mientras dure el estado de alarma se dé la opción del teletrabajo voluntario a toda persona que su actividad se lo permita y que en el trabajo presencial se apliquen todas las medidas de seguridad.

Respecto al escrito 70 de CGT sobre pérdidas del Plan de Pensiones, ya pasó en la crisis del 2008 donde nuestro plan de pensiones cayó por encima de la media de mercado y vemos como en esta crisis vuelve a pasar la mismo, insistimos en que no deberían cobrar las comisiones por su mala gestión y el que acuda a este Comité Intercentros un miembro de las gestora a dar las explicaciones oportunas y contestas a nuestra dudas.

Sobre el escrito 91 y 97 del C.E. de Valencia y 94 de STC sobre Antares/Catalana Occidente, estamos viendo cómo una vez pasado el tiempo del cambio de Antares con Catalana Occidente al principio parecía que las cosas seguían igual, pero se está demostrando con el paso del tiempo que estamos teniendo una merma en las prestaciones, ponen impedimentos tanto en el dar servicios médicos como en el cobro. Totalmente de acuerdo es que se puede ampliar el cuadro médico. Respecto al escrito 94 el asegurado no debe de tener ningún costo en caso de tener que hacer una prueba adicional, en este caso el PRC del COVID-19

Sobre el escrito 93 y 98 de STC, 96 de CGT sobre la convocatoria de este Comité, por fin vemos cómo se está celebrando, mostrar nuestra disconformidad que hayamos estado más de 8 meses sin Comité Intercentros, más aún viendo como se se han estado celebrando por TEAMS, el CC.SS, comisiones de trabajo, distintos comités de empresa, las reuniones del COVID 19.

Sobre el escrito 100 de CGT sobre los correos que Quirón Prevención está enviando a la plantilla con su usuario y contraseña, desconocemos si se ha hecho algo al respecto, pero es inadmisibile la falta de seguridad para unos datos especialmente sensibles como son los clínicos, esperamos que no se repita y se tenga el máximo cuidado en el futuro.

Sobre el escrito 116 de CGT sobre teletrabajo voluntario en periodo de vacaciones, instar a la empresa una vez pasado el estado de alarma y la pandemia se valore la opción, al tiempo que se aborda la negociación de unas nuevas condiciones de Teletrabajo.

Punto 4.- Varios.

En este punto hemos sacado un punto para solicitar información sobre los movimientos de personal que Telefónica está haciendo para implementar las empresas del grupo de nueva creación como Telefónica Tech.

Madrid, 26 de noviembre de 2020
Representantes de CGT en el Pleno del CI