



Confederación Intersindical Galega

Sección Sindical Telefónica A Coruña

Teléfono 981183969 – Fax 981183679

Email [coruna@cigtelefonica.com](mailto:coruna@cigtelefonica.com)

[www.cigtelefonica.com](http://www.cigtelefonica.com)

Comisión de Xestión - 19 de setembro de 2014

## Comercial (TMK Saída), Formación, CTNC e OdR

**1.- Comercial TMK Saída:** Neste punto tratáronse varias cuestións deste departamento. Comezamos falando das modificacións substanciais nas condicións de traballo que se impuxeron, a pesares de que a propia empresa indicara no seu momento que o persoal forzado a pasarse a este departamento mantería as súas condicións laborais. Unha vez máis incumpren coa súa palabra e desta volta a escusa é a nova lei para a defensa dos consumidores e usuarios. É unha escusa pois a lei permite facer chamadas dende as 9 da mañá cando antes había que agardar ata as 10 e sen embargo respectábanse os horarios de entrada dos ASC.

A empresa non quixo entrar a debater argumentando que o tema estaba xudicializado, segue sen informar dos parámetros que se usaron para levar a 6 ASC para ese departamento, non dixeron como seguirá funcionando o grupo e como evolucionará. Escoitando ao Xerente de Comercial semella que vivimos en dous mundos diferentes, se facemos caso do que di todo o persoal sabe como se formou o departamento e que pasará con el no futuro, como se dará a formación, como se fan as gravacións...

A realidade é que seguen sen dar a información que se lles reclama, que se lles está negando formación para TMK de entrada co que volver a outro grupo cada vez pode ser máis complicado, que non se lles dixo que estaban a gravar practicamente o tempo total de traballo, o que supón unha limitación inxustificable ao seu dereito á privacidade.

Para a CIG, alén do que temos dito sobre o grupo de traballo, o das gravacións é totalmente desproporcionado, innecesario e non se sostén a escusa de que é para formación, se fose así só se gravaría a conversa co cliente, este método de gravación o que fai é incrementar aínda máis a presión sobre os comerciais. Tampouco se nos informa sobre quen custodia as gravacións, quen pode ter acceso a elas e cando se destrúen.

Sobre a cuestión de ofrecer produtos aos clientes que chaman para unha reclamación, a empresa di que a nova lei non o impide, que o único que hai é que preguntar o motivo da chamada pero que logo debemos tentar vender en todas as chamadas e que a responsable deste comportamento será a empresa e non o ASC.

Tamén se trata a eliminación da posibilidade de librar por horas e sobre os problemas que pon o departamento para ir ao médico en horas de traballo, tampouco entraron no tema indicando que sempre cumpren coa normativa laboral. Sobre a formación o único que din é que se adapta ao departamento polo que non recibirán algúns cursos que poden recibir outros grupos.

**2.- Evolucións e involucións en Comercial:** Outro punto no que se pasa moi por riba e sen dar información, nin aportaron os datos do número de persoas que evolucionaron ou involucionaron na Coruña. Só deron cifras globais do estado para xustificar que evoluciona unha persoa máis das que involuciona, o caso é que na Coruña é xustamente ao contrario e involucionan moitas máis.

Por riba hai persoas que estiveron con actividades diferentes ás vendas (formación, expertos...), que se prestaron voluntarias para facelas e a empresa asegurara que non lles afectaría na súa carreira comercial e agora ven como involucionan. Máis unha vez a palabra da empresa non vale nada e as persoas afectadas seica debían saber que ao non cumprir os obxectivos podían involucionar.

Dende a CIG indicamos que o problema radica en que ao medir mal o propio sistema xa é inxusto, segundo a empresa as desconexións de menos de dúas horas non computan co cal as persoas que teñan esas desconexións son claramente prexudicadas, a empresa confirma que por exemplo quen teña unha redución de xornada de 1/8 está claramente afectado pois compútanlle como se traballase a xornada completa. Non é de recibo que haxa persoas discriminadas por unha aplicación que non funciona como debera, o que teñen que facer en primeiro lugar é un sistema de medición xusto.

**3.- Tendras Telefónica:** Segundo a empresa vai abrirse un proceso, non saben cando, para publicar as prazas para as tendras e rematar co piloto que seica está dando bo resultado. Non concretan máis, só indican que o proceso será voluntario e terán en conta as persoas que estiveron facendo esta actividade, terán tamén que informar das condicións concretas de traballo que terán esas prazas, hai que esperar á reunión da Mesa de Comercial.

**4.- Formación:** Ademais do que se falou sobre formación para o grupo de TMK de Saída tamén se tratou a cuestión dos cursos de obrigado cumprimento. A empresa só dixo que é unha formación moi importante e necesaria polo que todos os empregados temos que ter os cursos que se marcan dese tipo.

Dende a CIG indicamos que se son tan importantes deberían dalos de xeito presencial e que a plataforma funciona bastante mal pois algún curso xa aparece como completado ao 100% só con inicialo. Tamén que se debe garantir que os departamentos dan o tempo necesario para poder facer os cursos, sobre todo en Comercial, e que hai que poñer intervalos de tempos suficientes, non se pode pretender que fagamos os cursos cun chisco de tempo cada día. A empresa comprométese a que en Comercial as desconexións para facer os cursos sexan, cando menos, de dúas horas; entendemos que no resto de departamentos non debería haber problemas.

**4.- CTNC:** Neste punto coméntase que se formou un grupo para facer unha parte da actividade de provisión de Fusión Empresas que está a facer o grupo do CTNC de Montiño que agora se encarga diso. A empresa di que hai moitas ordes pendentes e que o que pretende é axilizar a provisión, creouse un grupo en Tarragona con Operadoras que viñan do 1003 para facer unha parte da provisión, a empresa non quixo entrar no tema da categoría e das actividades das persoas dese grupo por non ser da provincia.

O que chama a atención é que cando se lles quitou a actividade que viña facendo este grupo de traballo para darlle esta provisión, argumentaban que o CTNC quería a todo o seu persoal na mesma localidade, agora veñen con estas. A empresa responde que precisa persoal e na Coruña non o ten e por iso toma esta medida, o que lle dicimos é que se non ten persoal é porque non quere pois hai millóns de persoas no paro.

**5.- Varios - OdR:** Dende a CIG metemos o punto de OdR en varios para falar dos cambios de quenda a metade de semana e do descanso entre xornadas de menos de 12 horas. Houbo algunha reclamación de persoal do departamento e pola resposta de RRHH interpretábase que, cando non teñen as 12 horas de descanso, debían compensarllas nos vindeiros días.

O caso é que con esta resposta o departamento non fixo nada e por iso se lle piden explicacións a RRHH, a empresa contesta que estamos a entender mal a súa resposta, o que veñen a dicir (seica avalado por dúas sentenzas) é que o propio sistema de quendas de Telefónica compensa automaticamente a diferenza ata as 12 horas obrigatorias. Isto na práctica supón que a compensación vai no propio tempo de descanso do traballador o que é unha auténtica aberración, agardaremos á resolución da Inspección de Traballo e consultaremos as sentenzas para ver que pasos se poden dar.