



Confederación Intersindical Galega

Sección Sindical Telefónica A Coruña

Teléfono 981183969 – Fax 981183679

Email coruna@cigtelefonica.com

www.cigtelefonica.com

Comisión de Xestión - 28 de novembro de 2014

Porcentaxe de vacacións, Comercial, absentismo e OdR

1.- Porcentaxe de vacacións: Pregúntamos á empresa polas variacións de porcentaxes nas vacacións de departamentos como o grupo de provisión do CTNC de Montiño ou Comercial Empresas para o vindeiro 2015 con respecto a anos anteriores.

No caso do CTNC responden que se debe a aplicación das mesmas porcentaxes que o grupo de Espiño xa que ao longo do 2015 van a unificar a actividade cando pase todo o persoal para Montiño. No caso de Comercial Empresas aumentaron ao 90% a porcentaxe do mes de agosto, os outros meses de verán quedan igual, o resto dos meses a porcentaxe é dun 10% e consideran que non prexudica a ninguén.

Con respecto aos grupos de nova creación como CAOL, as porcentaxes non se establecerán ata que teñan máis información da actividade e de como se vai desenvolvendo, aos traballadores deste grupos daráselles outro prazo diferente para pedir as vacacións. No caso dos CAP (asesores en tendas) disporán das mesmas porcentaxes que o Canal Telefónico.

2.- Canal Telefónico: A empresa adianta como quedará a estrutura deste departamento pois muda de novo. O director é Eneko Molinos e está en proceso de selección o xerente, de quen dependerán tres xefaturas:

- Xefatura de Aseguramento, a cargo de Mihaela Coman, que levará os CAP e Operativas e tamén a Xestión de Negocio Norte.
- Xefatura de Centro Propio, a cargo de Ana Cruz, con tres grupos de Autónomos e outros tres de Residencial.
- Xefatura do Provedor na Coruña, a cargo de Bárbara Revaldería, onde se encadran Atento, Eurocén e Bucaramanga-CAOL.

Do director tamén colga a xefatura de Emisión/Retención, actualmente vacante, onde se integra o grupo de TMK Saída.

Con respecto ás quendas na nova actividade CAOL preguntamos á empresa por qué se implantaron con tanta porcentaxe de quenda partida, a resposta é que ao tratarse dunha actividade nova teñen que cubrir o horario con respecto aos datos que teñen do provedor, que era quen facía esta actividade, e que o revisarán cando teñan información suficiente.

Dende a CIG solicitamos que se comprometan á revisión nunha data determinada pero só se comprometen a revisalo, sen concretar prazos. A representación dos traballadores quere que conste que non estamos de acordo con estas quendas.

No Centro Propio de Hércules hai confusión no tema das libranzas e as porcentaxes das mesmas, primeiro din que non hai posibilidade para librar en determinadas datas, e semanas máis tarde din que si, co prexuízo para as/os que xa gastaron as libranzas previamente para non perdelas. RRHH comprométese a mediar para solucionar este problema e establecer prazos e criterios claros.

Tamén houbo reorganizacións nos grupos e cos cambios de sitio detectouse que se estaban producindo erros nas valoracións das chamadas, un asesor atende as chamadas pero a valoración das mesmas ían para o que sentaba anteriormente naquela posición; tendo en con-

ta a importancia que ten este parámetro de satisfacción do cliente na consecución dos obxectivos dos asesores, solicítouse á empresa que o solucionen e o teñan en conta.

Sobre ese mesmo tema tamén se pide que se coñezan claramente os datos (como o número de teléfono, por exemplo) das valoracións negativas aos comerciais, e que se analicen e se traten os motivos desa mala valoración co obxecto de axudar ao traballador a evitalas.

A importancia da medida da insatisfacción aumenta xa que é un dos parámetros usados para desprazar os comerciais ao grupo de TMK Saída tamén chamado "grupo de adestramento". Os asesores pasan a este grupo se durante dous meses consecutivos superan o 15% nesta medición e/ou non conseguen ningunha venda de alto valor nese período. Para saír deste grupo, e volver a TMK Entrada, teñen que conseguir o 80% dos obxectivos de venda e, segundo RRHH, mellorar a medida de insatisfacción do cliente.

Na realidade é imposible facer ningunha das dúas cousas, xa que os obxectivos que se piden son inalcanzables e non hai xeito de medir a insatisfacción, e dende logo non hai ningún tipo de "adestramento" nin acción formativa para poder conseguilo. RRHH di que tratarán este tema co departamento e coa representación dos traballadores proximamente para buscar solucións.

3.- Datos de absentismo: A empresa aporta os seguintes datos:

Na Coruña o acumulado anual ate outubro é 4,33, o mensual de outubro é 4,63.

En todo o estado o acumulado anual ate outubro é 2,92, o mensual de outubro é 2,85.

4.- OdR: Volvemos tratar este tema, despois de que RRHH enviase a súa proposta para este departamento que pasa por facer rodas provinciais cos OTPI de Santiago, Ferrol e A Coruña. De luns a venres poñen dous OTPI en quenda de noite (sempre da mesma localidade), manteñen esta quenda aínda que haxa un festivo que caia de luns a venres. Isto supón implantar a quenda de noite en Ferrol, eliminar as dispoñibilidades na Coruña e meter a Santiago na roda provincial (xa facían quenda de noite presencial).

Na fin de semana (sábado e domingo) haberá dúas persoas en dispoñibilidade de noite (da mesma localidade), dúas en dispoñibilidade de tarde (da mesma localidade) e unha en dispoñibilidade de mañá. Isto supón implantar gardas en Ferrol e dispoñibilidades en Santiago pois a garda era presencial.

Os festivos estatais e autonómicos aténdense en quenda de mañá e tarde tamén con dispoñibilidades, unha persoa de mañá e dúas (da mesma localidade) de tarde. Os festivos locais non hai garda nin dispoñibilidade, esa localidade será atendida por persoal das outras dúas.

Dende a CIG volvemos a insistir en que esta proposta non soluciona os problemas do departamento e pedimos de novo incremento de persoal para atender toda a actividade. Engadimos ademais que o persoal de Ferrol vese claramente prexudicado pois son só catro persoas con menos actividade na súa localidade o que lles obrigará a facer grandes desprazamentos en quenda de noite, co risco que iso supón.

RRHH di que pretenden planificar ben a formación e dar toda a que se considere necesaria antes de implantar as rodas provinciais, contan facelo a mediados do mes de xaneiro. Pola información que nos facilitou algún persoal de OdR, dubidamos moito da calidade da formación que se lles vai impartir.