

Comisión de Xestión - 10 de xuño de 2015

Os primeiros puntos da reunión son de comercial e RRHH informa que non vai asistir ningún responsable da área, explican que foi imposible xuntalos por motivos de axenda. A cousa comeza mal, a data da reunión coñécese dende hai dúas semanas e o Comité insistira en que deberían estar na reunión os máximos responsables do departamento.

RRHH engade que trasladou o escrito do Comité aos responsables de Comercial e que nesta reunión vai tratar de dar resposta á maioría dos puntos. Tamén se comprometen a que, se a representación sindical o estima necesario, convocar unha nova reunión na que estaría presente a alta dirección de Comercial Norte neste mes de xuño. De seguido pasan a tratarse os puntos que se reclamaron no escrito enviado polo Comité:

Riscos Psicosociais: Para a empresa este non é o foro adecuado para tratar este tema pois considera que debe tratarse no Comité Provincial de Seguridade e Saúde (CPSS). Asumen a necesidade de crear un Grupo de Traballo específico para tratar este tema e mencionan o feito de que na última reunión do CPSS a representación sindical se levantara da mesa sen escoitar as propostas de mellora da Xefatura Territorial. RRHH considera a posibilidade de facer unha reunión do CPSS monográfica sobre esta cuestión.

Este é un tema especialmente grave que non se está tratando coa seriedade e rigorosidade necesarias, ten habido grupos de traballo para reducir os riscos psicosociais, riscos que levan moitos anos poñendo en perigo a saúde dos traballadores e traballadoras, que non funcionaron pola desidia da empresa. Agardemos non estar diante de movementos similares para intentar convencernos que van tomar medidas e logo non facer nada, ou o que é peor, levar adiante medidas que aínda agravan máis os riscos psicosociais.

TMKS: A empresa nega que sexa un grupo de castigo, para eles é unha oportunidade de mellora para os comerciais mais de seguido engaden que van a ese grupo os comerciais que incumpren os parámetros de vendas de FTTH (altas ou migracións) e de insatisfacción de clientes. Falan de que a maiores deste incumprimento teríase que dar a circunstancia de que o comercial non tivera vendas doutros produtos. Recoñecen pois que para ese grupo van castigados os que non cumpren cunha serie de parámetros.

Dende a CIG insistimos en que se a empresa considera necesaria esta actividade debería formarse o grupo con voluntarios ou cun sistema rotatorio e non como castigo tal e como se está a facer. Por parte da UGT engaden que este grupo non serviu para reconducir a ninguén, e que cando os comerciais volven a TMK de entrada están perdidos pois durante o tempo que estiveron en TMKS (de saída) só recibiron formación das campañas de saída e non teñen formación dos produtos que saíron novos.

CAOL: Neste punto reclamamos que nos parece abusivo o número de xornadas partidas, en CAOL quente de 13 persoas só 4 poden facer quenda de mañá, o resto están de xornada partida. Para poder librar o 20% a empresa fai o cálculo como lle convén pois 2,6 redondéao en 2 e non en 3. Así só deixan librar a dúas persoas cada día.

As gardas dos sábados son de xornada partida cando apenas hai chamadas pola tarde e a central de Hércules está aberta pola tarde só para estas dúas persoas, co gasto enerxético que iso supón. Tense dado a situación de estar unha soa persoa o sábado pola tarde, unha situación de risco que debería evitarse.

Tampouco permiten acumular máis de 3 libranzas, a pesar das dificultades que logo poñen para poder librar, cando un traballador remata as vacacións en venres pónenlle garda ese mesmo sábado, unha medida ilóxica que só contribúe a empeorar aínda máis o mal ambiente que hai no centro.

Para RRHH seica son suficientemente flexibles cos horarios pois cando crearon o grupo na convocatoria anunciaron que o horario de atención sería de luns a sábado ate as 22 horas e os domingos ate as 15:30, cando agora atenden de luns a venres ate as 19 horas e os sábados ate as 18:30. Lembran que no seu día houbo comerciais que renunciaron por mor dos horarios. Engaden que non van variar os horarios e que segundo eles, por volume de chamadas, só debería haber unha persoa en quenda de mañá.

Logo comentan que o departamento está a conseguir os obxectivos polos que se creou e que hai un compromiso de seguir traballando na flexibilización dos horarios. Ven posible un acordo polo tema das gardas despois do verán. Tamén tentarán que poidan librar 3 persoas e se permita acumular ate 5 libranzas.

Procesos de selección: A empresa seguirá botando man dos CACES (Cambios de Acoplamento con Coñecementos Específicos, na práctica, meter as persoas a dedo). Solicítase que cando menos publiquen a lista de reserva. Sobre os expertos, alegan que pediron voluntarios para axilizar a selección.

Formación: Dende a CIG reclamamos que os períodos de formación sexan de máis de 2,5 horas pois senón non se ten en conta a desconexión e ao comercial esíxenlle unha produtividade como se traballase as 7,5 horas. Sobre os cursos entenden que a duración depende dos contidos e que xa implantaron unha mellora ao facer os grupos máis reducidos e homoxéneos.

Escoitas: No tema da eliminación do sistema abusivo das escoitas, o de sempre, que non se fan para presionar senón para mellorar. Seica reduciron as escoitas que fan as xefas de 15 a 9 (non dixo cada canto tempo) e que desas 9 hai despois feed back co asesor.

Obxectivos: No tema da adaptación dos obxectivos a realidade económica e social de Galiza nada de nada, polo visto pónense a nivel estatal, e o territorio non é competente para modificalos, que aquí só se fai o reparto entre os distintos canais. Todo canto nos venderon da "territorialización" acabou quedando en case nada.

Aplicacións informáticas: Para a empresa a dirección territorial non é competente e polo tanto non poden facer ren. Van axudar aos asesores cos expertos e esperan que se mellore coa implantación futura da aplicación TELCO.

Problemas no departamento de Empresas: RRHH di que hai un proxecto para implantar unha nova aplicación a nivel estatal que facilite o traballo do comercial de pequena e mediana empresa. Engaden que os comerciais dispoñen da axuda de 3 especialistas: un de Control Económico, outro de Ofertas e outro de Seguimento de pedidos.

O certo é que 2 dos 3 especialistas son exclusivamente para clientes azuis (clientes de alta facturación que antes non levaban en Pymes e veñen a supor aproximadamente o 3% dos clientes totais). Por riba estes especialistas están desbordados de traballo e non poden atender o día a día onde hai que dar ao cliente unha resposta inmediata.

Sobre a formación neste departamento, segundo a empresa teñen o dobre de formación que noutras áreas se ben comprométese a facer unha revisión da calidade de esa formación. Sobre as visitas a clientes de momento a empresa o único que fixo foi reducilas de 15 a 12.

Para a CIG a reunión foi moi pouco útil e o departamento de Comercial volveu mostrar unha total falta de respecto co Comité ao non presentarse ningún responsable.

Despois de toda a parte de Comercial tratáronse os seguintes puntos:

Departamento Supervisión de Contratas: Levan arrastrando múltiples problemas que van en aumento. Teñen como coordinador e como xefe a persoal de Móviles, por moito que diga a empresa que non pasa nada, para a CIG esta é unha situación irregular, e probablemente ilegal, que repercute moi negativamente no traballo diario.

O departamento ten demasiada actividade para os poucos que son, actividades moi diversas que precisan de moita formación e documentación cando non teñen nin tempo para poder estudala como é preciso. Carecen de ferramentas e material para facer o seu traballo e están a esixirlles unha produtividade imposible de acadar, o persoal quéixase da presión á que están sometidos polos mandos de Móviles polo tema da produtividade.

Dende a CIG engadimos que están a mesturarse as actividades cando hai persoal con categoría de OC e outros de EPI, e todos fan o mesmo, para a empresa non hai ningún problema e son actividades que poden facer pola súa categoría. Tamén mencionamos que pretenden que fagan estudos técnicos cando non dan feito coa actividade que teñen propia do departamento.

Logo entramos nunha discusión sobre traballos que requiren da presenza do recurso preventivo. Quedou claro que un traballador só pode actuar como recurso preventivo cando ten a formación necesaria e a experiencia nese tipo de traballo, púxose o exemplo de baixar a unha cámara de rexistro. Neste caso, onde é obrigatoria a presenza do recurso preventivo, só pode actuar como tal unha persoa que teña traballado en cámaras e dispoña da formación para poder actuar como recurso preventivo.

Contratas: A empresa non quixo entrar a falar deste tema, dende a CIG expuxemos que metemos o punto para falar do boicot á folga das contratas por parte de Telefónica, boicot que nun primeiro momento se dou ao asignar avarías a persoal de I+M e despois xa foi descartado cando se lle ofreceu incluso a persoal de departamentos que nunca atenderan avarías, que non teñan formación nin medios para facelo.

Tamén explicamos que Telefónica debe implicarse na resolución do conflito, en primeiro lugar porque en boa parte é causado polo modelo de externalización de actividade que está a facer ao permitir a terrible precarización que se dá nas contratas, e en segundo lugar porque é a principal afectada polo conflito pois as avarías e altas quedan sen solucionar e a imaxe da empresa sae completamente danada.

Engadimos que, se hai vontade, a empresa pode implicarse como o está a facer en Barcelona, e que o conflito ten solución como o demostra o acordo que acadou Montelnor e as súas contratas cos traballadores. A empresa non responde, polo visto aquí non teñen competencias para facer o que está a facer en Barcelona.

Reordenación de espazos en Montaña: Neste punto a empresa informa dos movementos que haberá en Montaña antes de setembro. O persoal de servizos masivos pasará para o terceiro andar, no segundo andar queda o persoal do Centro Técnico e do CNAI e baixan para o segundo andar Inmobiliario e Enxeñería Planta Exterior. Con estes movementos pretenden facer sitio para traer o persoal de Espiño para Montaña despois de setembro.

Dende a CIG indicamos que se teña en conta o persoal que fai noite para non estar nunca soa unha persoa. Con estes movementos os departamentos que teñen quenda de noite están no cuarto andar, menos OdR que queda no terceiro pero sempre están dous de noite.