



CONFEDERACIÓ GENERAL DEL TREBALL

SECCIÓ SINDICAL TELEFÒNICA VALÈNCIA

Comte de Torrefiel, 32-1º 46019 VALÈNCIA

Tlf: 96 3659272 Fax: 96 3669630

Correu-e: cgttelefonicavalencia@gmail.com / Web: cgt.es

Valencia, 8 de julio de 2020.

A/A: Sr. Presidente del C. P. S. S. de Valencia.

Asunto: Carga Mental Ruzafa.

Desde hace varios meses, el personal de Ruzafa ha visto como se ha intensificado de forma extremadamente fuerte la carga mental a la que se ven sometidos diariamente.

Esta situación, provocada fundamentalmente por el exceso de tareas administrativas, los cambios de operativas y precarios constantes y la complejidad y lentitud de las aplicaciones, se ha ido acentuando, se ha tornado insostenible en las últimas semanas, lo que está llevando a los compañeros y compañeras de este centro a encontrarse, una vez más, en un estado crítico que lleva a trabajar con índices muy altos de carga mental, nerviosismo y frustración.

Desde nuestra organización, podemos entender que, tras el Estado de Alarma, la empresa tuvo que organizar el teletrabajo de la plantilla con mucha urgencia y eso causó unas semanas en las que el funcionamiento de todo el departamento cambió por completo para poder hacer frente a la situación que se estaba viviendo.

Pero, con el paso del tiempo y todas las tareas ya reorganizadas, vemos que buena parte del trabajo administrativo del que se nos liberó tras los malos resultados de las encuestas de riesgos psicosociales, ha recaído, una vez más, sobre los asesores y asesoras. Recordamos que esta gerencia se comprometió a aplicar medidas correctoras para acabar con, precisamente, esa cantidad de trabajos tan variados que resultan imposibles de asumir.

- **Gestión correo Asesor Personal:** De nuevo estamos atendiendo, no sólo las llamadas entrantes y los correos electrónicos que se reciben en las cuentas particulares, sino también hemos comenzado a gestionar el buzón asesorersonal@telefonica.com donde diariamente se recibe una cantidad de gestiones, en su mayoría complejas, que

requieren mucho tiempo para su gestión y que incluso requieren de un seguimiento durante días. Además, el entorno de gestión es sumamente tedioso, complejo e ineficaz

- **Gestión Heco:** Lo mismo sucede con la gestión de los Heco que se nos van asignado varias veces por semana. La mayoría de ellos llegan con muy poca información de la actuación a realizar, lo que provoca que tengamos que dedicar muchísimo tiempo a averiguar qué es exactamente lo que debemos hacer.
- **Reclamaciones:** respecto a la resolución de las reclamaciones, vemos que un buen número de ellas requieren abrir un ITSM para que quede resuelta la causa raíz y no entendemos por qué, también este trámite debe recaer en nosotros. Esta situación provoca tener en nuestras bandejas reclamaciones pendientes durante días mientras hacemos de intermediarios entre el cliente y los diferentes departamentos. Esta metodología de trabajo nos hace perder muchísimo tiempo y nos sitúa como responsables de actuaciones a realizar en sistemas a los cuales ni tenemos acceso.
- **Formación:** la formación es cada vez más escasa e ineficaz. Durante los últimos meses se han modificado la mayoría de los precios. Se han puesto en marcha planes de contención y de captación. Se han ampliado los trámites a realizar por Arte. Existe una queja generalizada de la poca efectividad que tiene realizar las formaciones por Webex, ya que estos cursos no solo son escasos de tiempo para la cantidad de contenido, sino que, además, por su metodología y entorno, resulta muy complejo, asumir y aprender los diferentes contenidos. Además, cada vez es más frecuente, que los nuevos contenido y cambios de operativa ni siquiera vayan acompañados de una formación: se manda a la plantilla un correo electrónico con un vídeo o una explicación y ni siquiera hay lugar a plantear dudas.
- **Movistar TV:** por las características que presentan los clientes de PYMES, buena parte de los mismos tienen en planta servicios de televisión, cuyo portfolio es muy extenso y cambiante. No recibimos ningún tipo de formación para poder prestar una atención con seguridad.

Por todo esto, desde la Confederación General del Trabajo (CGT) solicitamos se tomen medidas urgentes para abordar todos estos temas y evitar que la plantilla de Ruzafa siga trabajando en estas condiciones de carga mental y frustración y garantizar que se cumplan las medidas que permitan trabajar de forma óptima.

Asimismo, solicitamos a la gerencia, de nuevo, que de forma regular acuda a este Comité Provincial de Seguridad y Salud para poder ir abordando los temas que surjan.

Delegado de Prevención de CGT

Richard Ortega Balbas.