



**Federación de  
Comunicación y Transporte  
Sector Telecomunicaciones**



Comunicaciones

**D<sup>a</sup> Maria Jose Zueras Saludas  
Directora de Relaciones Laborales  
Telefónica SAU**

Madrid 1 de junio de 2005

Muy Sra. mía:

Como continuación de la reunión mantenida en el día de hoy por **CC.OO.** y **UGT** para tratar los temas que se vienen dando en los centros de Telemarketing de Negocios y Profesionales, quisiéramos concretarle los aspectos que son necesarios acometer de forma inmediata para poder resolver los desajustes que se han producido en la aplicación de los acuerdos alcanzados en la Comisión de Comercial, así como la necesidad de continuar profundizando en el desarrollo y negociación de los diferentes aspectos que afectan a las condiciones de trabajo de dichos centros:

1. Necesidad de respetar y aplicar adecuadamente los porcentajes de turnos pactados en la Comisión de Comercial (38% mañana y 62% partidos), dejando sin efecto los cambios introducidos en la rueda de turnos de mayo.
2. Necesidad de cumplir los compromisos adquiridos en la Comisión de Comercial respecto a la flexibilidad para adaptar el descanso intermedio del turno partido entre 1,30h a 2,30h, sin que ello conlleve la implantación de ningún tipo de nuevo turno partido ( PA )
3. Necesidad de cumplimiento efectivo de los acuerdos para la concesión de los cambios de turno, poniendo definitivamente en marcha la aplicación que permita la concesión de los cambios de turno en cada centro y ajustando a nivel global los no concedidos en el propio centro. Para ello, se hace necesario además que se adecuen los turnos de cada centro a los porcentajes establecidos de mañana y partido.
4. Necesidad de continuar desarrollando en los diferentes foros de negociación, y especialmente en la Comisión de Comercial, toda una serie de aspectos que venimos planteando, entre los que cabría resaltar las acciones a realizar para mejorar los aspectos detectados en la evaluación de riesgos psicosociales, la necesidad de dotar de aplicaciones ágiles y eficaces que hagan el trabajo más fácil y efectivo descargando al trabajador de tensión estrés, racionalización de la información (corporativa, productos y servicios, instrucciones, etc.), así como la necesidad de intensificar la formación.

En espera de su contestación insistimos una vez más en la necesidad de respetar los acuerdos y resolver los temas planteados, así como nuestra voluntad de avanzar de forma decidida en el desarrollo de los aspectos planteados en el punto cuarto, de forma compatible con las necesidades debidamente justificadas de la Empresa. Aspectos todos ellos que de no ser tenidos en cuenta nos veríamos obligados a desarrollar cuantas acciones fuesen precisas para salvaguardar los derechos de los trabajadores.

**Francisco Navajas Doncel  
Secretario de Acción Sindical UGT**

**Eloy Archilla Peña  
Secretario de Empleo y Formación  
CC.OO. Telecomunicaciones**

# Telefónica

---

M<sup>a</sup> José Zuera Saludas  
Directora Relaciones Laborales

**Telefónica de España**

Avda. General Perón, 38  
Edificio Master II  
28020 - MADRID

Sr. Secretario de Empleo y Formación CCOO  
Sr. Secretario de Acción Sindical UGT

Madrid, 2 de junio de 2005

Muy Sres. míos:

En contestación a su escrito de 1 de junio le indico que, de acuerdo con lo expresado en la reunión del día de ayer, hemos analizado los planteamientos que realizan, y al respecto les significo, en primer lugar, que el interés de la Empresa en todo momento ha sido observar los acuerdos alcanzados en la Comisión de Comercial respecto a la aplicación de los porcentajes de turnos pactados para los Centros de Negocios y Profesionales, de forma que se permitiera dar cumplimiento exacto a los porcentajes pactados, minorando el efecto que causan algunas variables que inciden en la cobertura de los porcentajes pactados, todo ello entendido como medida de gestión que contribuyera a mejorar los ratios de pérdidas de llamadas, reiteradamente puestas de manifiesto en las últimas reuniones de la Comisión de Comercial.

Una vez expresado que estas medidas han sido consecuencia de nuestro compromiso con la mejora de la atención de nuestros clientes y la necesidad de implementar medidas que contribuyan a evitar las pérdidas de llamadas, coincidimos con Uds. en el interés que nos están manifestando por mejorar las condiciones de los vendedores.

Concretando los puntos relacionados en su escrito, entendemos que puede resultar positivo aplicar los porcentajes pactados, dejando sin efecto los ajustes realizados, arbitrar los mecanismos oportunos para que se flexibilice el tiempo dedicado a la comida, incidiendo dicha flexibilidad en la segunda parte del turno partido establecido, acometer las acciones necesarias para la realización de los cambios de turnos, y en definitiva, desarrollar las vías de diálogo, para que en el seno de la Comisión de Comercial podamos afrontar de forma conjunta todas las cuestiones que contribuyan al buen funcionamiento de los Centros de Negocios y Profesionales, y a la mejora de las condiciones laborales, no dudando que todo ello contribuirá a la consecución de los objetivos de la Compañía con la mejora del clima laboral.

Por último, respecto al punto primero de su escrito podríamos concretar que la regularización de la situación actual se implementará en la próxima rueda de turnos que entrará en vigor a partir del día 10 de junio.

Aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo