



TCM
Comunicaciones

Sector Estatal
Comunicaciones

Adherida a



Telefónica

Comité Central de Seguridad y Salud

Informe

Madrid, 01 de febrero de 2011

Se inicia el Pleno de la reunión informando la secretaria de lo tratado en la reunión previa del día anterior. Se aprueba el acta 413 correspondiente al mes de Diciembre sin modificaciones de importancia.

INFORME DE ACCIDENTALIDAD

Accidentes de trabajo de personal propio

Diciembre: 24 accidentes de trabajo (14 in-labore y 10 in-itinere) todos ellos leves.

De Enero a Diciembre: 425 accidentes de trabajo (267 In-labore, de los cuales 4 han sido graves y el resto leves y 158 In-itinere de los cuales 3 graves y el resto leves).

El índice de frecuencia de accidentes es de 5,07 y el de gravedad de 0,10.

Después de 2 accidentes de trabajo producidos durante la realización de tendido de cable en bandejas (TCI), se insiste en la necesidad del cumplimiento del procedimiento de trabajo (IR-026-PR002) y sobre todo en la utilización de la escalera aprobada en este CCSS para el desarrollo de esta tarea. UGT recuerda al área de la obligada dotación a las provincias de dicha herramienta para la realización de esa actividad.

Accidentes de trabajo de EECC.- Se nos informa de 43 accidente de EECC, de los cuales 41 han sido In-labore y 2 In Itinere, siendo calificados todos leves.

- **OPERACIONES**

Puentes en Repartidores Urbanos

Ante nuestra demanda de aclaración, la RE afirma que el problema es de realización de la tarea, por la saturación de los puentes en los repartidores, pero no de seguridad en el trabajo, insistiendo por nuestra parte en que se han dado casos de inseguridad en la realización de dichos trabajos.

Escalera de 15 peldaños

Esta escalera ha sido valorada positivamente en la prueba piloto que han realizado los compañeros de Ávila. Se ha aprobado su uso. Se solicita que se incluya en el catalogo de escaleras, así como su codificación para ser pedida por e-procurement.



- **INGENIERIA Y DESARROLLO DE RED**

Tomas tierra en torres antena

El Área contesta que en caso de robo de cable de toma de tierra en una estación Base hay que actuar de la siguiente manera:

1. Denunciarlo a Creación de Red y repararlo urgentemente.
2. Antes de trabajar en la estación, regular los diferenciales a 30 miliamperios, desconectar el circuito de balizamiento o cualquier otro circuito de la torre de mas de 50 Voltios, conectar una pica provisional con cable de 50 mm, y **no realizar nunca trabajos en caso de lluvia o tormenta.**

Se solicita que en el check-list de acceso a estación base se incluya la pregunta de si tiene instalada la toma de tierra

- **INMOBILIARIO**

Rectificadores

El responsable del Área comenta que hay un proyecto de modificación de los cuadros de fuerza de Alcatel 1240, previendo sustituir 95 unidades antes de Mayo de este año y estando pendiente de estudio para sustitución otras 24.

- **PREVENCIÓN**

Planificación Preventiva

Se informa que el consejo de Dirección aprobó recientemente la planificación preventiva del 2011 y se indica que ya se tiene establecido el cierre de las distintas áreas, de lo que se nos dará la información para su análisis en la próxima reunión. Así mismo se nos hace una presentación de la accidentalidad de Telefónica SA y EECC de Enero a Diciembre del 2010.

Resumen de acciones en centros de comercial

Desde el área de negocios se informa que todos los planes que se diseñaron siguen implantados y se han mejorado las acciones que se plantearon inicialmente a través de la identificación de las necesidades por los propios vendedores, mediante la creación de grupos de trabajo específicos.

A este respecto, comentan una serie de iniciativas:

- Simplificación de tareas de inmobiliario con la aplicación JASON.
- Los pedidos de móviles devueltos los lleva una segunda línea hasta darles una solución
- Realizar resúmenes o esquemas de procedimientos y productos estratégicos para reducir el tiempo de búsqueda.
- Formación de grupos aportando ideas para vender mejor intercambiándolas con otros centros.



Comité Central de Seguridad y Salud

- Acciones de formación en aquellos procesos mediante refuerzos en la formación, en tiempos excesivos de tramitación, etc. En materia de formación se están estudiando en que procesos es necesario reforzarla.
- Ampliar el número de formadores, para que no fueran siempre los mismos, a los que además se ha evaluado para mejorar la formación. Validar antes un piloto de la formación que se va a impartir y reforzar lo que ha quedado escaso o ampliarlos en una materia concreta.
- Talleres de relajación, integración de equipos e intercomunicación.
- Para reducir la carga mental se hace un listado con las deficiencias. Lo que se puede resolver a nivel de gerencia se hace y lo que no eleva para dar una solución.
- Se han mejorado las aplicaciones informáticas a nivel de administración temas libranzas o turnos.
- Aplicación Magüi (aplicación convergente para tratar tanto móviles como fijos).

Ante estas medidas, **UGT** demanda información sobre la medición de la reducción de la carga mental, ya que entendemos que aún hay espacio y motivos para continuar buscando y aplicando otras medidas correctoras.

Se amplía la información sobre Residencial, como continuación de la información que nos trasladaron en Julio:

- Sistematización de la formación. Cambio de modulo club movistar platino. Amplían la formación a 120 horas de las cuales 60 h son teóricas y 60 son prácticas.
- Gestión emocional ante los clientes.
- Se está intentando unificar claves para no tener que registrarse tantas veces, así como aumentar las posibilidades de transferencias a otros departamentos.
- Adaptación del vendedor al perfil del cliente.
- Acabar la jornada sin tarea pendiente, centralizando los SIAS en un back office para que no esté pendiente el comercial.
- Sistemas y plataformas. En estos momentos se está trabajando para:
 - Que las aplicaciones sean más estables y no se caigan.
 - Mejorar la plataforma AVAYA eliminando ruidos, retardos, calidad de audición.
 - Unificar Hera Plus y Atos en la nueva aplicación Magüi.
 - Converger en un único lenguaje entre operaciones y comercial.
- Proyecto de una segunda línea de actuación a través de un back office, para liberar de tiempo a los comerciales para mejorar la primera atención a cliente.
- La locución final se realiza a través de una llamada que recibe el cliente.
- Se han realizado fichas de seguimientos de estas medidas correctivas.

Desde **UGT** hemos recordado a la empresa que el portfolio ha aumentado considerablemente (cuando se nos dijo que el objetivo era reducirlo), también las aplicaciones se han incrementado al converger móviles y la fija. Por tal motivo, aunque valoramos positivamente las medidas adoptadas en negocios y residencial, insistimos en la necesidad de que éstas se lleven a cabo en todos los centros y continúen desarrollándose y optimizándose, no pudiendo bajar la guardia si realmente buscamos el descenso de los niveles de carga mental.



TCM
Comunicaciones

Sector Estatal
Comunicaciones

Informe Telefónica

Comité Central de Seguridad y Salud

Simulacros

Se ha realizado 41 en este mes y llevamos un total de 214 en lo va de año lo que supone un cumplimiento del 122% del objetivo planificado.

- **SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

Procedimiento de entrada a centrales subterráneas

El área indica que la cartelería actual no es correcta, por lo se va a modificar. Además se está estudiando modificar la luz roja de petición de ayuda, que está dando lugar a dudas.

Planes de autoprotección / Planes de Emergencia y Evacuación

Finalmente se resume que se han realizado los planes: Madrid-Norte, Pamplona-Este, Teruel-América, Girona-Guell, Valencia-Mislata, Valencia-Ruzafa y Sevilla-Polígono/escuela.

UGT Comunicaciones