

“CON ATENEA GANAMOS TOD@S II”

Este era el eslogan de la entidad cuando en octubre 2021 nos presentaron la nueva herramienta que iba a sustituir de forma más ágil al SAI, para poder resolver las dudas e incidencias operativas que se planteaban en la red comercial. Uno de sus principales objetivos era eliminar procesos tediosos y manuales demasiado extensos.

Desde que se implantó ATENEA, **la Sección Sindical de CC.OO. ha manifestado a la entidad los distintos problemas** que estaban surgiendo con su uso:

- 👉 No es intuitiva.
- 👉 Demora en los tiempos de respuestas a los clientes.
- 👉 Quejas por el excesivo uso de nomenclaturas en inglés y abreviaturas.
- 👉 Traslado de enfado por el uso de Atenea a Compañeros/as de SSCC.
- 👉 Espiral de devoluciones y reapertura de tickets.

En el Comité de Seguridad y Salud que se ha celebrado el pasado día 25 de mayo, se nos ha indicado que la entidad es consciente que en ocasiones existe **un problema en la comunicación escrita**, que se está trabajando en mejorar los contenidos y que darán formación a la plantilla para facilitar el uso de ATENEA.

Además, **con el nuevo proyecto CONTIGO**, la entidad quiere solucionar los problemas de organización que se han detectado en la relación entre **la red comercial y los servicios centrales y conocer cuáles son los puntos por mejorar y disminuir la carga de trabajo**. Para ello se van a crear equipos de ambas partes y efectuar un cambio de gestión importante en el que esté integrada toda la plantilla, intentando no sobrecargar a los mismos centros y a las mismas personas como piloto. **Este proyecto durará 3 años, por lo que el cambio no será inmediato, sino que se irá efectuando a lo largo de este periodo. Estaremos vigilantes**

Por lo tanto, **la sección Sindical de CC.OO. ha solicitado a la entidad que:**

- ☞ **Se dé la información y formación necesarias para el uso de ATENEA** para toda la plantilla ya sea a través de webinar, píldoras informativas, etc.
- ☞ Mientras que la herramienta no funcione correctamente y con el fin de que no se incremente la ya insufrible carga de trabajo, que se **establezcan canales de comunicación y resolución más inmediatos y eficaces**.

Somos conscientes que la robotización y automatización de procesos ha venido a implantarse en el sector y nos ayudará a liberarnos de parte de la carga de trabajo, pero esto implica unos **cambios en la organización del trabajo y requiere de adquisición de nuevas habilidades y conocimientos** por parte de las personas. **Pero a lo que no estamos dispuestos/as es que estos cambios afecten a nuestra salud como lo están haciendo en la actualidad.**

PARA CC.OO. TU SALUD LO PRIMERO

06 de junio de 2023

CC.OO. te informa, te asesora, te apoya, te protege

AFILIATE A CC.OO.

Contacta con tus delegados más cercanos o afíliate a través del enlace que hay en nuestra web:
<https://www.coo-servicios.es/abanca/> Contacta: abanca@servicios.coo.es