

# ¡MEJORAS EN EL CSE YA!

**CCOO** hemos presentado ante la empresa las siguientes propuestas para mejorar las condiciones laborales de todas las personas trabajadoras de las Unidades CSE.

Desde **CCOO** reivindicamos:



## Eliminación Tardes de Julio

¿Tanta productividad se consigue en las tardes de julio de 16h a 18h, en uno de los meses de vacaciones por excelencia? **CCOO** decimos **NO** a las tardes de Julio en el CSE.



## Creación de Centros en todas las Provincias

**CCOO** insistimos en el retorno a su lugar de origen de las personas desplazadas por cualquier motivo y, especialmente en las unidades CSE, esto se consigue con su expansión a todas las provincias.

Aumentaría el bienestar de todos los compañeros y compañeras de CSE y la empresa ahorraría costes de desplazamiento y, por supuesto, minimizaría el impacto ambiental tan importante, en apariencia, para BBVA.



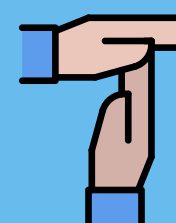
## Incremento del Tiempo entre Llamadas

Exigimos un tiempo saludable y adecuado entre una llamada y otra. El tiempo actual es ridículo y **NO** permite gestionar correctamente una llamada **NI** atender al cliente con la mejor profesionalidad.



## Gestión Eficaz del Tiempo

Desde **CCOO** reclamamos gestión autónoma del tiempo que permita a las personas cumplir adecuadamente los compromisos con la clientela. A la cantidad de gestiones administrativas diarias, le sumamos tareas de control ejercidas por las personas responsables que lo único que provoca son prolongaciones de jornada inaceptables.



## Tiempos de Descanso

Debido al gran malestar que está produciendo entre los compañeros y compañeras la falta de un criterio claro sobre el modo de grabar correctamente los descansos, desde **CCOO** proponemos incluir como conceptos "Pausa Acuerdos" (10 min acuerdo CSE y 10 min registro jornada) y "Otros" para dar salida a las diversas situaciones diarias como ir al baño, realizar una consulta, etc.



## Flexibilidad real Entrada

Los acuerdos están para cumplirse. **CCOO** volvemos a exigir que **NO** se convoquen reuniones en la horquilla de flexibilidad del horario de entrada. Si la hora de entrada, según Acuerdo CSE, se establece entre la 9-9.30h, las reuniones/matinales deben hacerse a partir de las 9:30h.



## Tiempos Almuerzo y Desayuno

**CCOO** denunciamos el incumplimiento reiterado del Acuerdo CSE, en el que se establece que la hora de salida sea las 14.30, y no al antojo de las personas responsables.

El tiempo destinado al desayuno debe ser flexible y no marcado y cerrado por los Coordinadores/as.

Así mismo, recordamos que se tiene derecho al disfrute de los siguientes descansos pactados y que pueden acumularse:

- 10 minutos cada dos horas -pactado en el Acuerdo CSE, firmado por **CCOO**.
- 10 minutos contemplados en el Acuerdo de Registro de Jornada, cuya única excepcionalidad reside en que deben disfrutarse de manera fragmentada no pudiendo realizarse ni al inicio ni al final de la jornada.



## Presión por Objetivos Comerciales

Recordamos que los objetivos en las Unidades CSE son globales, por tanto exigimos a la empresa que se lo aclare a las personas responsables, para que cesen las prácticas de presión que se están instaurando en esos centros.



**ACTUAR**  
es esencial