

## DEMANEM CANVIS SIGNIFICATIUS EN EL FUNCIONAMENT DE LA CENTRALETA

Resum de la Junta de Personal del SOC del mes de març:

### CENTRALETA

Atès el malestar detectat per gran part dels treballadors i treballadores de les OTG del SOC en relació amb les tasques que es deriven de l'atenció telefònica a l'usuari i de la gestió de la centraleta del SOC, des d'UGT al darrer Comitè de Seguretat i Salut Laboral vam demanar que es comencés d'una vegada per totes a presentar solucions concretes ja que la càrrega de treball que s'estava produint i les indefinicions de funcions estaven repercutint en la salut de les treballadores i treballadors. Fruit d'aquesta demanda d'UGT, ahir 2 de març va assistir en Jesús Quiroga com a Subdirector General d'Ocupació i Territori del Servei d'Ocupació de Catalunya. El subdirector general va comparèixer per respondre les preguntes que des de UGT i altres sindicats se'l van formular.

Des de la Subdirecció General d'Ocupació i Territori del Servei d'Ocupació de Catalunya s'argumenta que a nivell de tot el territori s'està assolint una cobertura d'atenció telefònica de prop del 90% de les trucades amb la qual cosa estan força satisfets. Des de **UGT vam insistir que no s'està qüestionant l'eficiència del sistema d'atenció telefònica si no les repercussions a nivell de salut laboral del personal adscrit a aquestes tasques.**

En concret UGT vam demanar:

- **Millora del SICAS i de la pàgina web.**
- **Més temps per categoritzar.**
- **Definició molt més clara de les tasques i funcions per categoria professional.**
- **Unificació d'actuacions per part de les diferents oficines.**
- **Separació clara de l'actuació del SOC i del SEPE. I aclariment de funcions a realitzar per les persones treballadores del SOC pel que fa a la Renda Garantida.**

UGT denuncia igualment que els treballadors que atenen la centraleta des de l'oficina han d'atendre també les trucades que reben als números de telèfon propis de l'oficina amb la qual cosa augmenta el volum de feina i la sensació de saturació.

La Subdirecció General d'Ocupació i Territori del Servei d'Ocupació de Catalunya va elogiar el treball desenvolupat a les oficines del SOC, en especial pel que fa al volum de trucades ateses i la gestió de possibles conflictes amb un sector de ciutadans usuaris, des d'UGT recordem que aquesta gestió té un preu en la salut i l'eficàcia de les treballadores i treballadors. La Subdirecció General va assegurar que estan treballant en una millora del servei d'atenció telefònica que

tindrà com a conseqüència la millora de les condicions del personal encarregat d'aquestes tasques. Aquesta millora s'ha de concretar:

Canvi de l'operador telefònic amb noves prestacions.

Creació de grups de treball, amb participació de les persones treballadores que treballen amb la centraleta per concretar millores sobre el nou aplicatiu.

Canvis en la pàgina web.

Per altra banda, **UGT vam insistir en què una premissa bàsica per la implementació d'aquestes millores és el manteniment del teletreball.** En aquest punt, el subdirector general va estar d'acord.

## PLACES ATRI PENDENTS D'ASSIGNACIÓ

En relació amb el seguiment del concurs de mèrits d'estabilització es va reclamar la resolució de les ofertes de treball publicades al SOC atès que s'ha detectat que els treballadors i treballadores del SOC afectats pel concurs de mèrits que no han pogut consolidar la seva situació laboral i que, ara per ara, estan en contractes de reforç veuen com s'apropa la data de finalització d'aquests reforços sense tenir encara cap resposta en relació a les ofertes de treball via ATRI a les quals s'han presentat.

Des de la *Subdirecció de recursos humans, organització i qualitat* diuen estar treballant a contratemps per tal de resoldre les ofertes publicades abans del 31 de març . Així mateix s'està estudiant la possibilitat per part de la *Subdirecció de recursos humans, organització i qualitat* de cobrir les vacants de la xarxa d'oficines que no venen produïdes pel pla d'estabilització. Es tractarien de vacants de reposició produïdes per baixes, o altres motius i que es volen prioritzar per atendre les necessitats de les oficines. **UGT tornem a recomanar a totes les persones afectades que es presentin a totes les ofertes de treball que s'ajustin al seu perfil professional que surtin via ATRI, siguin o no siguin ofertes del SOC.**

Per últim s'ha plantejat la necessitat d'agilitzar l'obtenció de portàtils i altres elements informàtics als companys i companyes de nova incorporació atès que, en ocasions, poden transcórrer varies setmanes sense que el treballador pugui desenvolupar la seva tasca en condicions òptimes degut a la manca de dotació informàtica.

Us recordem els contactes dels delegats i delegada d'UGT al la Junta de personal del SOC:

Anna Quiroga [anna.quiroga@gencat.cat](mailto:anna.quiroga@gencat.cat)

Javier Luzárraga [fjavier.luzarraga@gencat.cat](mailto:fjavier.luzarraga@gencat.cat)

Edu Garbayo [eduardgarbayo@gencat.cat](mailto:eduardgarbayo@gencat.cat)



I el nostre assessor en temes de Funció Pública:

Pedro González

[pgcuesta@catalunya.ugt.org](mailto:pgcuesta@catalunya.ugt.org)


Salut!


**UGT SOC**


Barcelona, 3 de març de 2023


**HI ÉREM,  
HI SOM,  
HI SEREM**

**UGTGENERALITAT**

[ugtgeneralitat@catalunya.ugt.org](mailto:ugtgeneralitat@catalunya.ugt.org) 

619 786 503 

@ugtgeneralitat 

[www.ugtgeneralitat.cat](http://www.ugtgeneralitat.cat) 

93 295 62 51 