

UNIDAD GENERALISTA TGSS

Desde **UGT** queremos manifestar nuestro rechazo a las condiciones en las que los compañeros y compañeras que han sido incluidos/as dentro de la **Unidad Generalista de Atención Telefónica** de la TGSS vienen desarrollando su trabajo.

Esta *Unidad*, encargada de facilitar información básica de manera telefónica al ciudadano, supone en la distribución del sistema de puntos por objetivos, uno de los pilares fundamentales de las Direcciones Provinciales para poder subir en el ranking semestral, pero la forma en la que se organiza deriva en cambios de ordenes continuas, e interpretación de los objetivos que no se traslada por escrito a los agentes, y una presión en muchos casos desmedida (*amenazan con retirada del día de teletrabajo, condicionamiento de concesión de vacaciones a la consecución de los objetivos, modificación del horario de atención en verano hasta las 15 horas, y un largo etc...*).

Estos objetivos, que *no persiguen la calidad de la atención al ciudadano ni la mejora en las condiciones de desarrollo del trabajo de los compañeros y compañeras*, derivan en situaciones como la recepción de llamadas con descansos de tan solo 30 segundos, o la penalización por derivar llamadas a segundo nivel, es decir, a las unidades especializadas sobre cada trámite para informar adecuadamente al ciudadano. Además, existe una agravante, ya que los integrantes de esta unidad no reciben por parte de la entidad la formación adecuada y necesaria que les faculte para evitar esa derivación en cuestiones que se escapan a su conocimiento.

Todo ello, puede redundar, en muchas ocasiones, en una prestación no satisfactoria del servicio para los ciudadanos, que acaban pagando su frustración, fruto de la caótica organización impuesta por parte de la TGSS, con el trabajador/a que en ese momento les atiende.

Habiendo recabado de parte de los compañeros y compañeras integrantes de esta Unidad Generalista la problemática más frecuente que les afecta, desde **UGT exigimos que se articulen**, por parte de la TGSS, los **cambios necesarios para la mejora de la prestación de este servicio**, así como **la mejora de las condiciones laborales de los compañeros y compañeras** destinados en esta Unidad Generalista, basándose, entre otros, en los **siguientes puntos**:

- Los **objetivos** han de ser diseñados para mejorar el servicio y la atención al ciudadano, **deben ser claros, uniformes y comunicados por escrito** desde SSCC para que no sean de interpretación subjetiva por parte de las provincias; su ponderación provincial ha de estar adecuada a la realidad y disponibilidad real de personal en cada momento (teniendo en cuenta bajas IT, permisos , vacaciones ...)
- Acceso de manera individual y voluntaria a las estadísticas de los agentes, tiempo de conexión, encuestas etc. **En definitiva, TRANSPARENCIA**
- Horario de atención telefónica en verano finalice a la vez que el de obligada presencia.
- Establecimiento de un **protocolo claro de actuación y derivación** de llamadas.
- **Se determine los tiempos mínimos necesarios de descanso entre atenciones**, por medio de una evaluación específica de riesgos laborales que se lleve a cabo por los Servicios de PRL.
- Ser integrante de esta unidad **no puede ser impedimento ni excusa para no poder acceder a comisiones de servicio u optar a puestos** de otras unidades funcionales.

SEGUIREMOS INFORMANDO

Madrid a 23 de julio de 2025

UGT Servicios Públicos es la primera fuerza sindical en el conjunto de las Administraciones públicas (Mesa General de Negociación AAPP), con una representatividad del 34,66%, la segunda es CCOO con 33,84%, la tercera es CSIF con el 23,19%, seguidos de ELA con el 3,67%, LAB con el 2,58% y CIG con el 2,06 %. (Resolución de 24 de junio de 2025, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de 18 de junio de 2025, de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado. BOE 7 julio 2025).

POR · PARA · CON · DE · DESDE · ENTRE

TODOS