

DESARROLLO CLÁUSULA 6.3 CONVENIO COLECTIVO

ACTUALIZACIÓN FUNCIONES OPERADORES TÉCNICOS PLANTA INTERNA

INTRODUCCIÓN

En la cláusula 6.3 del convenio colectivo vigente se acordó la actualización de funciones de los operadores técnicos de planta interna, en el sentido de que estos empleados deberán realizar las tareas complementarias necesarias para finalizar el proceso de atención del cliente, acortando los tiempos de respuesta y, en definitiva, mejorando la eficacia de la atención al cliente.

La constante evolución de los equipos, así como la implantación de nuevas tecnologías y servicios, han propiciado un desplazamiento de la inteligencia de la red, desde las centrales hacia el domicilio del cliente.

En este nuevo entorno se hace necesario disponer de un mayor grado de especialización en las actuaciones, domiciliarias lo que propicia un cambio importante en la antigua concepción de *separación rígida de actividades en la central telefónica, la red y el domicilio del cliente*. Estas nuevas tecnologías y servicios implican un desplazamiento de parte de la antigua central telefónica hasta el domicilio del cliente, lo que implica que las *actuaciones de los operadores técnicos*, que tradicionalmente se circunscribían al ámbito de la central telefónica, se haya ampliado desde ésta hasta el domicilio del cliente, con las correspondientes actividades para el diagnóstico y reparación de averías en diferentes puntos del recorrido entre la central telefónica y el domicilio del cliente.

Asimismo, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en el Área de Infraestructuras, *también se acordó en el convenio la realización por parte de los operadores técnicos de todas aquellas tareas relacionadas con el diagnóstico y localización de averías que se produzcan, así como las actuaciones de provisión que se precisen*, en la infraestructura de soporte de servicios, energía, aire acondicionado propio de los equipos de telecomunicación y de supervisión y prueba.

Con esta actualización de funciones se persigue potenciar la empleabilidad de este colectivo de operadores técnicos de cara al

DOCUMENTO DE TRABAJO. BORRADOR 1

futuro, posibilitando la recuperación de determinadas actividades y facilitando la cobertura de actividades emergentes.

En el propio convenio colectivo, se preveía que *la implantación de*

esta actualización de funciones sería *negociada y acordada en el Grupo de Trabajo de Clasificación Profesional*. En este sentido, en la primera reunión del citado Grupo, *celebrada el 3-12-2003, ya se acordó la implantación de estas actividades complementarias en el Área de Operaciones (en concreto en las actividades de los operadores técnicos de I+M Empresas) y en el Área de Infraestructuras (se concreta en las actividades de provisión de circuitos de alta velocidad)*. Esta implantación se viene realizando como *prueba piloto*, con el compromiso de analizar los resultados de la misma, abordando la problemática planteada, a fin de asegurar una correcta actualización y desarrollo posterior en dichas funciones.

ACTUALIZACIÓN DE FUNCIONES DE LOS OTPI's EN OPERACIONES

En este marco de desarrollo de lo previsto en la Cláusula 6.3. del Convenio Colectivo “Actualización de funciones de OTPI”, está previsto que la actividad de los Operadores Técnicos de Planta Interna en la actividad de I+M en Operaciones se dedique prioritariamente a los servicios de mercado más alto o que requieran un mayor grado de especialización. Asimismo está llamada a realizar en el futuro el mantenimiento de los nuevos servicios y actividades que por su mayor complejidad requieran un nivel de preparación superior.

No es menos cierto que la acelerada implantación de las nuevas tecnologías y el rápido desarrollo de la Banda Ancha han producido una evolución de lo que tradicionalmente consideramos como ‘la Red’ exigiendo en el trabajo sobre portadores, un mayor grado de especialización.

En este contexto, desde la Dirección General de Operaciones, se trata de definir de manera genérica el escenario de dedicación de esta categoría laboral. Con esta finalidad, a continuación se describen las actuaciones que realizará este colectivo.

En la fase previa a la reparación de una avería, es decir antes de acudir al domicilio del cliente, el Centro de Supervisión y Diagnóstico (CSD), diagnosticará la avería presentada por el cliente, discriminando ‘a priori’, si la actuación requiere la intervención de un operador técnico de planta interna o de operador auxiliar de planta y servicios, evitando

DOCUMENTO DE TRABAJO. BORRADOR 2

encomendar al operador técnico una avería cuya reparación “a priori” deba realizarse mediante trabajos en la acometida o en la red, cuya realización debe encomendarse a los operadores auxiliares.

Cuando sobre la base de la diagnosis previa, la actuación se haya

encomendado a un operador técnico de planta interna y éste observe que la avería no es de los equipos sino del Portador del servicio¹ tratará de repararla realizando las actividades complementarias necesarias con el fin de cerrar la avería sin necesidad de que se desplace al domicilio de cliente otra persona, en línea con lo establecido en la cláusula del convenio (lo que, sin duda sería percibido negativamente por el cliente).

Como conclusión, las *actividades complementarias* que deberán realizar los operadores técnicos serán los necesarios para la reparación de la avería en *una única visita*, cuando ello sea posible, como son: *los cambios de pares necesarios para la reposición del servicio, las operaciones necesarias en el domicilio de cliente, en cajas terminales cuando no se requiera la utilización de escaleras de exterior y en los repartidores y centrales telefónicas*, entendiéndose estos puntos como puntos de acceso y prueba dentro del portador, soporte de los diferentes servicios (ADSL, Centralitas, Ibercom, Centrex, etc.). En el planteamiento general de distribución de actividad que actualmente realiza la Dirección General de Operaciones, no se va a encomendar a los Operadores Técnicos de Planta Interna los cambios de acometidas ni los trabajos en cajas terminales cuando se requiera la utilización de escaleras de exterior.

A la vista de los resultados obtenidos con la implantación de esta actualización de funciones de los operadores técnicos de planta interna y teniendo en cuenta los avances en los procedimientos de diagnosis, sí se constata la excepcionalidad de la necesidad del cambio de acometidas y de los trabajos en cajas terminales que requieran la utilización de escaleras de exterior, el Grupo de Trabajo de Clasificación Profesional analizará la necesidad de avanzar, y en su caso acordar, mecanismos y/o soluciones que, con la realización de dichas actividades, posibiliten el objetivo de atender y resolver las averías en una única visita.

Teniendo en cuenta las observaciones precedentes, y al objeto de facilitar la formación necesaria a los operadores técnicos para que puedan realizar las actividades complementarias, tal como prevé la

¹ Se entiende como portador del servicio, cualquiera de los soportes que posibilitan su prestación (cobre, fibra, sistemas, etc.).

DOCUMENTO DE TRABAJO. BORRADOR 3

cláusula 6.3. del convenio, se adaptará el diseño de los actuales cursos de formación y se procederá a la impartición de los mismos, con el fin de que estos empleados tengan la formación necesaria para la correcta realización de las actividades descritas y las que pudieran ir enfocadas

al mantenimiento y/o la instalación de los nuevos productos y servicios ya implantados o en fase de implantación en la Empresa, tanto desde el punto de vista técnico como también en materia de prevención de riesgos laborales.

ACTUALIZACIÓN DE FUNCIONES DE OTPI's EN INFRAESTRUCTURAS

Respecto del desarrollo de la cláusula 6.3 en el Área de Infraestructuras, ya se informó en la reunión del Grupo de Trabajo de Clasificación Profesional celebrada el 3-12-2003, que la implantación de esta actualización de funciones se iniciaría como prueba piloto con las actividades de provisión de circuitos de alta velocidad, concretándose en dicha reunión el alcance de las actividades complementarias necesarias (que se adjuntan a este documento como Anexo).

Madrid, 24 de junio de 2004

DOCUMENTO DE TRABAJO. BORRADOR