



# Informe Operaciones UGT

ACERCAMIENTO  
A UNA  
NUEVA  
REALIDAD





## **INTRODUCCIÓN**

En el pasado más reciente, desde nuestra organización se constató nuestro alejamiento de la realidad dentro de un área de la empresa en plena transformación, como era Comercial, lo que supuso un revulsivo que, no sin problemas, dio lugar a un esfuerzo común para conocer, **diagnosticar y elaborar propuestas y alternativas propias de UGT** ante aquella nueva situación, marcada por la orientación de la empresa hacia el cliente.



Hoy, verificamos igualmente que nuestra organización debe hacer frente a un **proceso de transformación** similar en un área que en principio creíamos tener "resuelta", dado el alto número de afiliados y de delegados de **UGT** procedentes de la misma, como es el área de **Operaciones**.

Efectivamente, hoy por hoy **Operaciones es un área en pleno cambio, no siempre ordenado y controlado, orientado igualmente al cliente**, y sobre el que **UGT** debe necesariamente pronunciarse y establecer estrategias que sirvan para **defender las condiciones laborales preexistentes y posibilitar un desarrollo y capacitación profesional que garantice el empleo futuro**.

Este primer informe pretende ser el **inicio de una serie de documentos** que, como los elaborados para Comercial, no sólo sirvan para establecer el **núcleo de nuestra estrategia en Operaciones**, sino que signifiquen nuestro **compromiso público con los trabajadores y trabajadoras del área**.

Para comenzar, es imprescindible resaltar un hecho que no por obvio se puede dejar de lado. Si en el pasado fuimos capaces de establecer una posición de **UGT** en un área de Comercial en plena transformación, lo fue en la medida que **había previamente un proyecto de la empresa**, con el que podíamos o no estar de acuerdo, pero que indudablemente sirvió de base para establecer nuestro propio enfoque. A fecha de hoy, **tal situación no existe en Operaciones**. Desconocemos a medio y largo plazo los planes del área para afrontar los procesos de cambio, que no rechazamos a priori, pero que entendemos debemos conocer antes de pronunciarnos, con la particularidad que tememos de que nuestra falta de conocimiento no lo sea por carencia de información sino por ausencia de proyecto.

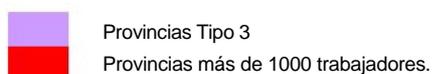
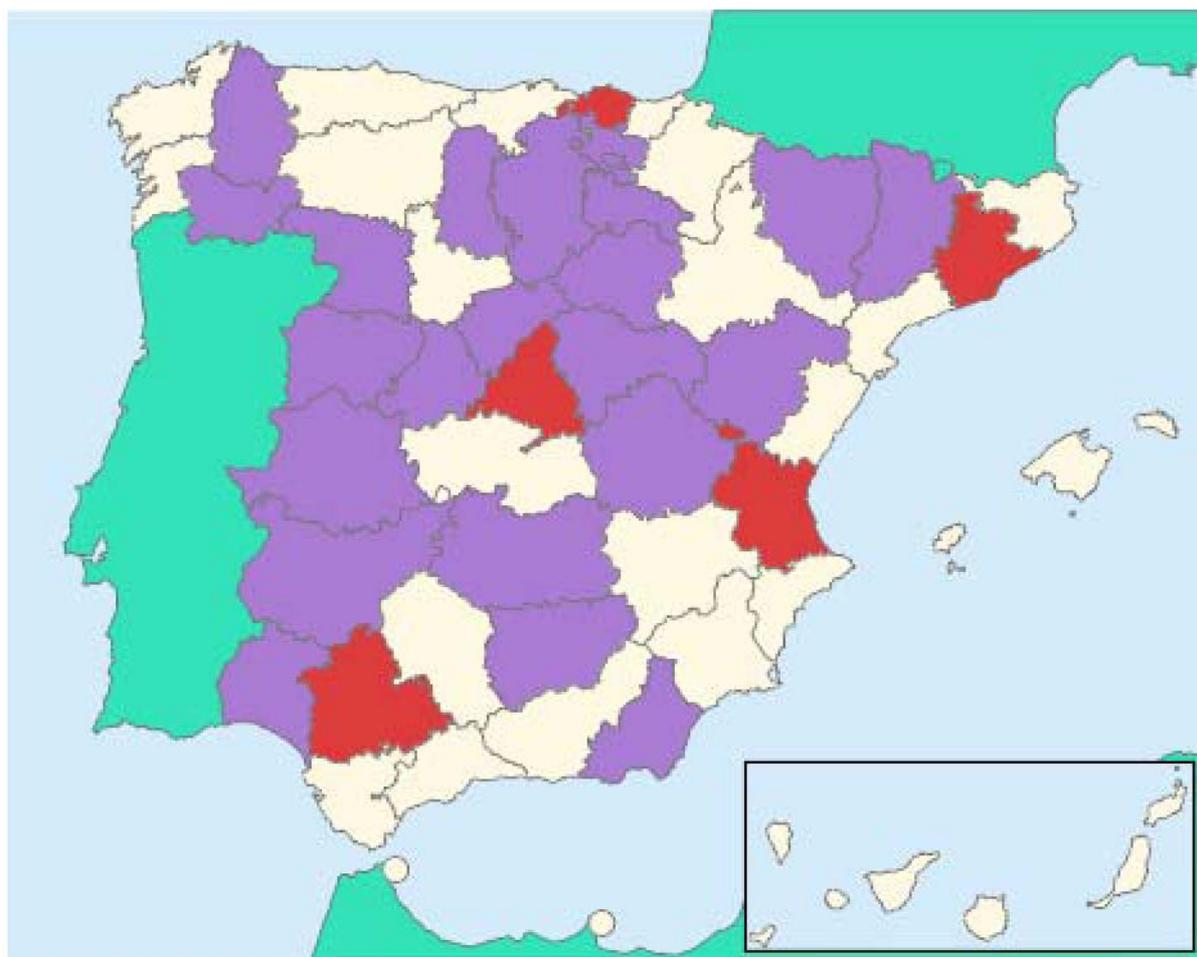
Precisamente por ello entendemos imprescindible, si la empresa quiere afrontar con garantía de efectividad y éxito los indudables retos de futuro que en éste área se presentan, **la urgente creación de un foro de discusión y debate específico de Operaciones** que venga a paliar la actual situación de desligamiento entre la realidad del mercado, las necesidades de la empresa y las legítimas aspiraciones y derechos de los trabajadores/as.



El presente informe, que se elabora partiendo de lo que ahora mismo conocemos, manejando conceptos generales y eludiendo la concreción en los temas particulares de cada provincia, pretende acercarse a la actividad de casi 19.000 compañeros/as de multitud de categorías y especialidades del **área más numerosa, de mayor dispersión geográfica y de más complejidad** dentro de Telefónica, lo que sin duda dificulta establecer una estrategia y mensaje único como organización sindical, dada la lógica presencia de múltiples sensibilidades y situaciones.

En el siguiente mapa se resumen los distintos tipos de provincias, debiendo recordar que, independientemente del encuadramiento en un tipo u otro, la ausencia de un plan global y las actuaciones parceladas de la empresa, hacen que no exista una provincia o situación igual a otra.

### Mapa de distribución de provincias tipo





## ASPECTOS GENERALES

Dentro del amplio espectro que se cubre en Operaciones, queda fuera todo lo relacionado con PYMES, Negocios y Profesionales y Residencial por estar tratado en otros informes.

### DELIMITACIÓN DE FUNCIONES

Teniendo en cuenta que las **categorías más numerosas** y con presencia generalizada en todo el territorio nacional son las de **OTPI y OAPS**, y siendo además base de nuestra afiliación, se hace imprescindible detenerse en su estudio.



En el último decenio se han venido acomodando las categorías de los antiguos Operadores Técnicos y Mecánicos, sobre todo dentro de la planta interior y de los Celadores y Empalmadores de planta exterior, en un **proceso de adaptación** impulsado por la **liberalización del mercado**, la entrada en escena de la **competencia** y la búsqueda de una **mayor rentabilidad**, sumado a la vertiginosa **revolución tecnológica**. Tras no pocos esfuerzos para lograr redefinir las funciones de éstos colectivos con nuestra plena implicación y participación, reflejada en

sucesivos convenios colectivos, finalmente tenemos dos grandes categorías, Operadores Técnicos de Planta Interna y Operadores Auxiliares de Planta y Servicios, con la subsistencia en número insignificante de alguna de las antiguas categorías.

Recordemos que **las plantillas no han crecido** en ningún momento, ya que no ha ingresado personal de estas categorías desde principios de los noventa y han sido afectadas directamente por los distintos ERES. En éste marco, se plantea la paradoja de que en las provincias con menos personal el problema es la empleabilidad (qué hacer) dándose pocos problemas en cuanto quién lo hace (siendo difícil diferenciar el trabajo de un OPTI y un OAPS) en tanto que en las provincias más grandes y con más personal, son en las que menos problemas de empleabilidad se plantean y si más **problemas de delimitación de funciones**, reivindicando cada categoría las funciones asignadas de cada una.

Una posible solución apuntada por nuestra organización pasa por la **nueva clasificación profesional**, que remunera por la actividad realizada y no por la pertenencia a una categoría o función, eliminando así cualquier veleidad de discriminación y reconociendo y respetando en el proceso, la pertenencia en origen a una categoría u otra al diseñar una **carrera profesional gratificada** en cada puesto tipo.



## ACTIVIDAD

La interacción de todas las categorías con las **empresas colaboradoras** (contratas) ha sido muy desigual a lo largo de los últimos años.



Basta recordar que cada poco tiempo se han remodelado los contratos y las actividades que han realizado, variando éstas constantemente, estando en la actualidad en un momento crítico al encontrarse inmersa **Telefónica** en una campaña de recuperación de actividades de mayor valor.

El problema surge cuando se aplican los **cambios de actividades** de manera unilateral por la empresa y más cuando se aplica para todas las provincias por igual, revelando la **falta de proyecto global** y la **descoordinación** que venimos denunciando.

Este extremo ha desembocado en situaciones como la de que se han dejado de realizar actividades que en provincias pequeñas suponían gran parte de la actividad y que posteriormente nadie ha asumido, siendo el ejemplo más claro el abandono de los repartidores, por ser considerada actividad de menor valor, extremo que desde nuestra organización contemplamos con asombro, entendiendo que **el mantenimiento de una red cada vez más compleja y que soporta múltiples nuevos productos es de vital trascendencia** para la prestación del servicio de calidad al cliente, y por extensión, para su fidelización.

**UGT**, que no se opone en principio a una reorientación hacia nuevas actividades, sobre todo si éstas garantizan empleo, se ha visto obligada a **denunciar la falta de proyecto** que se esconde tras los últimos movimientos, máxime cuando nuestras secciones sindicales provinciales no han sido tenidas en cuenta a la hora de abordar los cambios.

**Cuando se han realizado reestructuraciones organizativas teniendo en cuenta la opinión de todas las partes, el resultado ha sido siempre bastante satisfactorio y por supuesto más efectivo que cuando se han realizado por simple imperativo legal.**



**TCM**  
Comunicaciones  
MADRID

Informe  
Operaciones  
Acercamiento a una  
Nueva Realidad



## GRUPOS ESTABLES

Bajo esta denominación y en todas las provincias, se han formado **grupos heterogéneos** sobre los cuales no se tiene mucha información en cuanto al funcionamiento de los mismos ni a las actividades concretas a realizar. En cambio, los grandes grupos de gestión centralizada en las grandes provincias y con una actividad clara desde hace más tiempo, no tienen ningún problema de definición de los trabajos a realizar, aunque tengan otros problemas organizativos. (Aravaca, Transporte Barna, etc).



De hecho, desde el inicio de las actividades en los centros remotos siempre han tenido una **falta de capacidad operativa** que sugiere que se tendrían que **o bien que reforzar con más personal o bien propiciar la capacidad operativa de los técnicos.**

El tomar una u otra decisión implicaría diferentes acciones de **coste económico**, incrementando personal en un caso o aumentando y mejorando la formación y dotación de equipamiento.

De este modo de organizarse, se derivan las problemáticas de delimitación de funciones de las categorías y de las diferentes casuísticas de las provincias, creando en ocasiones pequeños grupos cerrados a modo de "guetos" dentro de los departamentos.

La solución a nuestro juicio sólo se puede abordar **desde una óptica global**, dentro de un **nuevo modelo de clasificación profesional** o de **una carrera profesional** similar a la desarrollada en Comercial.





## FORMACION



Este es el punto que genera mayores contradicciones dentro de la empresa. **UGT** exige **formación de forma previa antes de afrontar cualquier cambio** ya sea de actividad, de departamento o por reciclaje. Los trabajadores/as, en su gran mayoría, también la reclaman, siendo el único problema la preferencia por cursos presenciales y sin desplazamiento fuera de su provincia.

A nivel local en los departamentos operativos, en muchas ocasiones la empresa no puede impartir correctamente la formación por **problemas organizativos**, lo que genera permanentes **incumplimientos de los acuerdos de formación**, convirtiéndose en un tema recurrente el hecho de que una gran parte de la actividad de formación se pierda en los cursos que hay que volver a impartir en vez de diseñar nuevas acciones formativas.

Siendo las plantillas provinciales tan cortas, la dificultad de "detener la producción" para impartir formación previa a cualquier cambio de actividad hace que ésta sea superficial e incompleta en no pocas ocasiones.

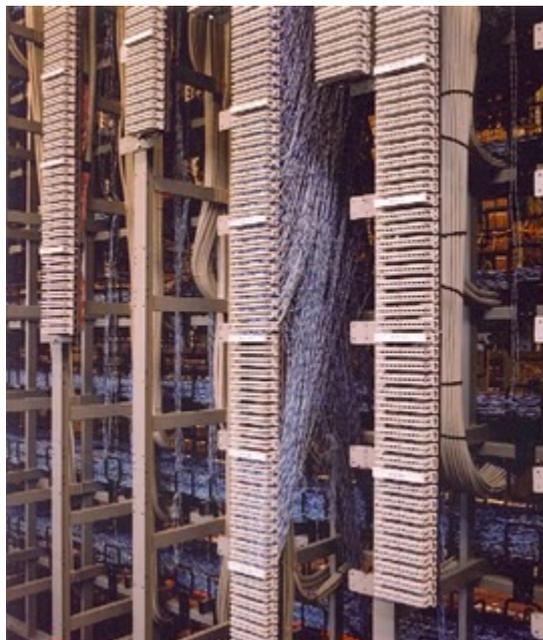
Hay que tener en cuenta que las áreas técnicas son las más necesitadas de formación, pues todas necesitan reciclaje y ampliación de conocimientos.





## MANTENIMIENTO DE PLANTA

Bajo este epígrafe se encuadra tanto la planta exterior, como la interna.



Como ya hemos apuntado, la sensación del mantenimiento de la planta exterior es de absoluto abandono. Se han **dejado de realizar mantenimientos preventivos** y otros trabajos relacionados con la red, para ser realizados por las contratadas o directamente dejar de ser realizados. Posiblemente parte del problema radica en la aparición de las diferentes operadoras y el tener que ceder instalaciones para permitir la explotación a dichas empresas.

En planta interior la situación no es mucho mejor, aún siendo cierto que **se han recuperado trabajos de las contratadas** y se realizan provisiones de circuitos al crecer la planta. Sin embargo el trabajo correctivo está a niveles ínfimos, entre otros factores por la calidad tecnológica, así como por la centralización de mantenimiento.

Se tiene en general la sensación de que se está **trabajando sin cabeza**, es decir, el dejar de realizar algunos tipos de trabajos preventivos y **no tener una planificación** del crecimiento de redes y equipos, puede llegar a producir cierto **caos** o situaciones inverosímiles. Repartidores, mallas de transmisión, estaciones base, etc. son actividades que a corto plazo están **poco o nada atendidas**, entendiéndose por nuestra parte que **la empresa debe presentar un proyecto claro de viabilidad a medio plazo** que aclare, explique y justifique los movimientos que está acometiendo y que sirva de acicate a la plantilla para **que recupere la confianza en un proyecto empresarial**.



**Si el parque tecnológico es importante no lo es menos el capital humano, cuya profesionalidad, Telefónica no puede desperdiciar ni menoscabar.**



## **ATENCIÓN AL CLIENTE**



La atención directa con el cliente final es un aspecto en nuestra empresa que, dependiendo del departamento de pertenencia, se ve de muy distinta manera. Así, en los departamentos donde históricamente se ha tenido contacto con el cliente no es problemático el realizar nuevas actividades que tengan que ver con la atención al mismo. En cambio, donde tradicionalmente no ha existido ese contacto directo, es más difícil que se dé una aceptación de la **necesidad de tratar directamente con el cliente**.

El mercado es cada vez más agresivo, competitivo y más propenso a las reclamaciones y/o exigencias.

Esta situación genera que el personal que tiene que interactuar con los clientes se vea cada vez más presionado. Independientemente de la predisposición personal, se observa de manera generalizada dentro de todos los departamentos una **tendencia a evitar el trato con los clientes**, más por carecer de cierta autonomía a la hora de solucionar los problemas o dudas de los mismos que por falta de formación o conocimientos, aunque estos aspectos también influyan.



Para **UGT** es evidente que una parte muy importante del colectivo de **Operaciones** muestra un cierto rechazo a participar en actividades que implican este contacto. Sin embargo el dejar este flanco abierto a que sea personal contratado el que realice y gestione ese contacto sería un grave error estratégico.



**El futuro del empleo pasa por la calidad y el cliente percibe ésta a través del trato directo.** Al igual que el área de comercial se adaptó a ésta realidad, Operaciones debe asumir éste hecho, para lo que la empresa debe propiciar mecanismos similares a los establecidos en comercial (**formación específica, incentivos y desarrollo profesional...**)



## PROPUESTAS Y OBJETIVOS

Desde **UGT** entendemos necesario **afrontar los cambios en Operaciones desde una perspectiva global**, siendo perentorio que la empresa presente un plan para el área que demuestre un proyecto empresarial, una estrategia clara y un objetivo a largo plazo. En el marco de dicho proyecto **UGT** estará dispuesta a participar y aportar soluciones para los desafíos que en materia de empleo se pudieran generar.

Igualmente, **UGT defiende iniciativas** que creemos pueden contribuir a la mejora tanto del clima laboral como de la capacidad del área para asumir los retos de futuro:



**Crear un foro de Operaciones.** Su objetivo principal sería el tener conocimiento y participación en los planes empresariales estilo Óptima, GPS, etc... La necesidad de un foro de discusión y participación similar al desarrollado en Comercial es hoy por hoy imprescindible en un área tan fundamental de la empresa.

**Incremento de Actividad.** El principal objetivo es buscar actividad para todos los departamentos, y así evitar la falta de trabajo en departamentos como **I+M**, que además es receptor de personal procedente de otros departamentos que sufren reestructuraciones organizativas.

**Formación actual y objetiva.** Establecer fórmulas a nivel provincial para que la formación abarque cualquier novedad tecnológica y se evite toda discriminación entre los compañeros/as de un mismo departamento.

**Unificación de herramientas.** La multiplicidad de aplicaciones informáticas que están asignadas a cada departamento complica la labor diaria, cuando no la entorpece. La simplificación y unificación debe ser un objetivo, no sólo por mejora de gestión o ahorro de costes, sino por su contribución al descenso de carga mental y mejora de la salud laboral.

**Dotación de medios.** Mejorar la gestión, organización y dotación para solucionar las habituales carencias de material (vestuario, herramientas, material de oficina, etc...)

**Autonomía operativa.** La absoluta dependencia de los centros remotos para todo tipo de trabajos genera esperas e incumplimientos innecesarios, pudiéndose establecer protocolos que faciliten la gestión autónoma.

**Cambios de acoplamiento y traslados.** Se debe facilitar los máximos cambios de acoplamiento a nivel provincial, para reorganizar departamentos de cara a nuevas actividades, así como los traslados pendientes.

**UGT Comunicaciones Madrid.**



**TCM**  
Comunicaciones  
MADRID

Informe  
Operaciones  
Acercamiento a una  
Nueva Realidad



## **INDICE**

	<b>PAG</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>4</b>
<b>DELIMITACIÓN DE FUNCIONES</b>	<b>4</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5</b>
<b>GRUPOS ESTABLES</b>	<b>6</b>
<b>FORMACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>MANTENIMIENTO DE PLANTA</b>	<b>8</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>9</b>
<b>PROPUESTAS Y OBJETIVOS</b>	<b>10</b>



## Sector Comunicaciones **UGT**-Madrid

C/Zurbarán, 12, Bajo - 28010 Madrid  
Tfno.: 91 516 32 50 - Fax: 91 516 32 57  
Email - [sector.com.madrid@gmail.com](mailto:sector.com.madrid@gmail.com)  
[www.ugt-comunicaciones-madrid.es](http://www.ugt-comunicaciones-madrid.es)