

INFORME COMITÉ INTERCENTROS 24 de Septiembre 2025

Agradecemos a todos los miembros las palabras de reconocimiento a la labor de nuestro compañero Toni Pérez fallecido recientemente y el minuto de silencio al inicio del CI (Comité Intercentros).

El tema principal de este mes se basa en la información de la última **COMISIÓN INTEREMPRESAS DE OPERACIONES**.

En dicha comisión la empresa presentó el Plan de Atención Técnica 360, a desarrollar en los próximos tres años.

Según informan los sindicatos firmantes del convenio consiste en

- Potenciar mecanismos de control de servicio y actividades de supervisión.
- Potenciar la formación en los actuales centros de atención remota N2 para que tengan capacidad y puedan resolver problemas complejos, con el objetivo de garantizar la actividad del Recurso Propio.
- Reforzar y potenciar GOAS.
- Evolución del Proyecto Búho y Nuevas Fases de Actividad 24x7.

Ante esta información, desde COBAS TELEFÓNICA realizamos el siguiente análisis, haciendo hincapié en la necesidad de cumplir con la normativa en cuanto a funciones, horarios y no agravar la presión sobre las personas que trabajan en los departamentos afectados.

Nos gustaría destacar ante todo los siguientes puntos:

- Necesidad de una formación extensa y de calidad, en resumen, de una formación real, donde se combine teoría y práctica y por tanto que se haga de manera presencial.
- En cuanto a la actividad de resolución de problemas complejos, es necesario, recordar que existen diferentes categorías/puestos de trabajo en Operaciones y que **no han de adjudicarse funciones de Técnico Medio o Ingenieros a los Operadores de Comunicaciones**. Estamos de acuerdo en que debe garantizarse la actividad con recursos propios, pero esta debe ajustarse a los diferentes puestos de

trabajo definidos en convenio y si es necesario publicar plazas para la promoción al puesto de trabajo requerido.

- Respecto a GOAS, quisiéramos saber cómo se van a reforzar las plazas. ¿Va a ser una adscripción voluntaria o a través de reestructuraciones forzosas?
- Por último, apoyamos el proyecto búho si significa eliminar turnos y guardias nocivos para la salud y que dificultan la conciliación familiar, pero estos cambios no pueden realizarse a costa de aumentar las disponibilidades, que también suponen un impedimento en la conciliación y el disfrute del tiempo libre correspondiente, sobre todo, cuando la actividad persiste y se requiere actuaciones continuas.

Aunque desde la Dirección se presenta la evolución del Proyecto Búho como una iniciativa alineada con la mejora de la conciliación laboral y familiar, es importante señalar que esta reducción de turnos de noche y fines de semana responde, en realidad, a una insuficiencia estructural de personal.

Esta situación se ha venido arrastrando y no ha sido abordada con medidas efectivas de refuerzo de plantilla ni con una planificación adecuada y para muestra tenemos, casi 2 años después de la firma del convenio, unidades donde no se ha aplicado la reducción semanal de jornada, con problemas para disfrutar las libranzas acumuladas y teniendo que denunciar la situación para que se le reconociera la compensación establecida en normativa.

La conciliación no puede ser utilizada como argumento cuando las decisiones se toman por necesidad operativa y no por convicción estratégica. Si realmente se pretendiera fomentar la conciliación, se habrían implementado previamente políticas de dimensionamiento correcto de equipos, incorporación de nuevo talento y mejora de las condiciones laborales. En cambio, lo que se observa es una reorganización que, lejos de mejorar el bienestar de las personas trabajadoras, pone en riesgo la calidad del servicio y sobrecarga a los equipos existentes, incluyendo externalización de servicios.

Desde COBAS, consideramos que para estos nuevos proyectos es necesario tener una perspectiva crítica, siendo fundamental **que la empresa sea transparente en sus motivaciones y que las medidas que afectan directamente** a la plantilla se diseñen con participación real de los trabajadores y sus representantes. Solo así se podrá avanzar hacia una atención técnica sostenible, eficaz y verdaderamente centrada en las personas.

CGT comenta que en el plan 360 no se externaliza, pero no se detalla la actividad de futuro. Pregunta cómo va a ajustarse la actividad con la categoría. Respecto a BÚHO, comentan que reduce turnos pero que no se ve cómo encaja en la actividad 24x7.

Desde la presidencia del CI la respuesta es que se trata de un proyecto a tres años y que no tengamos prisa, que ya se irá viendo todo, que no tengamos prisa, que justo empieza. Lo único que añaden es que GOAS se cubrirá con personas voluntarias y que van a crear un nuevo grupo de especialistas en remoto.

Otro punto de la reunión es el de los **ESCRITOS RECIBIDOS** en el Comité Intercentros desde la anterior reunión.

Desde el Comité de Barcelona, a propuesta de COBAS, se envió un texto aprobado por unanimidad para que el CI se dirija a la Empresa para mostrar el rechazo al aumento de expedientes disciplinarios y sobre todo a la dureza (faltas muy graves) de los mismos.

La respuesta fue el conocido “tema ya tratado”, aunque el CI no ha hecho ninguna actuación al respecto, ni ha expuesto la problemática en ninguna comisión estatal con la empresa.

Finaliza la reunión con el punto de **VARIOS** donde CGT insiste en la necesidad de que se compartan los datos, informes, etc., cuando los presenta la Empresa. Solicitud que apoyamos totalmente.

A pesar de que UGT y CCOO (presidencia y secretaría del CI) indican que ya se hace, la realidad es que las actas de las diferentes comisiones llegan con más de un año de retraso y por regla general se omiten los anexos donde figuran estadísticas, gráficos, ...