

A petición del Abogado XXXXXXXXXXXXXXXX se elabora el siguiente informe pericial de la adecuación de las operaciones de los demandantes en la empresa Bitel S.A. al Convenio Colectivo Estatal de Empresas Consultoras de Planificación, Organización de Empresas y Contable (Resolución de 10 de junio de 2004, BOE 153, del 25 de Junio de 2004).

Este perito ha sido informado que la categoría actual y las retribuciones de los demandantes corresponden a la de "Personal Administrativo – Auxiliar" según el convenio colectivo de trabajo. Para realizar este informe, este perito ha tenido acceso a dos documentos que describen las operaciones que realizan los demandantes en la empresa Bitel S.A.

El primer documento está titulado "Procedimiento de operación (corregido)" y un segundo titulado "Tarea de los operadores de Bitel S.A." (ver resumen en el Anexo) elaborado por los partes demandados. Este perito hace su análisis basado en que ambos documentos son ciertos y describen fehacientemente las operaciones de los demandantes.

Resumen

Una vez analizado el Convenio Colectivo y la descripción de las actividades y funciones de los demandantes, este perito considera que la clasificación de **"auxiliar de personal administrativo" no es la categoría adecuada**, y que la clasificación más **adecuada de acuerdo al convenio es la de "operador de ordenador"** de la categoría "técnicos de oficina".

Conocimientos técnicos necesarios

Del análisis de las actividades descritas en los dos documentos con que cuenta este perito se pueden resumir en pocas palabras los conocimientos técnicos necesarios.

1. Conocimientos técnicos avanzados de informática a nivel de usuario que requiere formación específica.
2. Conocimientos técnicos relativamente avanzados de gestión y administración de sistemas operativos en múltiples plataformas que requieren formación y entrenamiento específico.

Si se tuviese que preparar un plan de formación para que los demandantes pudiesen desarrollar sus actividades de forma normal, e incluso para que entiendan las descripción de las actividades, debería incluir los siguientes temas.

- Redes y fundamentos básicos de computación distribuida.
- Sistemas de identificación, autorización y registros de usuarios en redes.
- Gestión de colas (*spooling*) de impresoras.
- Fundamentos básicos de bases de datos y sistemas de almacenamiento.
- Conocimientos básicos de protocolos de redes y de aplicaciones (fundamentalmente TCP/IP, POP3, SMTP).
- Conocimiento del funcionamiento, lógica y estructura de una diversidad importante de aplicaciones de distinto tipo (servidores, clientes, de red).
- Administración de sistemas operativos y aplicaciones en forma local y

remota.

- Ejecución de múltiples aplicaciones, a diversos niveles y con interfaces de usuarios diferentes (inclusive desde líneas de comandos).

Análisis del Convenio Colectivo

Se analizó el Convenio Colectivo Estatal de Empresas Consultoras de Planificación, Organización de Empresas y Contable (11979, BOE 153, 25 de junio 2004).

En lo referente a la categoría y clasificación de auxiliar de personal administrativo.

Personal Administrativo - Auxiliar: Es el empleado, mayor de dieciocho años, que se dedica a operaciones elementales administrativas y en general a las puramente mecánicas inherentes al trabajo de oficina o despacho.

Si se compara la descripción del Convenio Colectivo con las operaciones actividades de los demandantes se puede observar que no se ajustan :

- No son operaciones elementales. Deben realizar operaciones bastantes sofisticadas, que requieren conocimientos amplios de tecnologías complejas. Además, en algunas de ellas el mínimo error puede ocasionar pérdida de datos, programas o la instalación del sistema operativo.
- No son operaciones que se puedan entender “administrativas de oficinas”. Tal como están descritas, la mayoría de las operaciones son de carácter técnico y realizadas sobre sistemas y programas informáticos, es decir con el objetivo que los programas informáticos funcionen.
- No son tareas mecánicas. Los programas informáticos –por su propia naturaleza no sujetos a leyes físicas– son cada vez más complejos, la combinación de los diversos elementos generan sistemas aún de mayor complejidad. La resolución de problemas que afectan al funcionamiento de sistemas distribuidos tan complejos como los que realizan los demandantes exige tomar decisiones técnicas y no puede ser descritas como “mecánicas” en ningún caso.

Por otro lado, la descripción de “operador de ordenador”:

Técnicos de oficinas - Operador de Ordenador: Es el trabajador que realiza la ejecución en el ordenador de aplicaciones, conociendo los componentes del ordenador, tanto a nivel de “hardware” como en las utilidades necesarias para desarrollar sus funciones. Deberá conocer la problemática que las aplicaciones presentan en el proceso de explotación.

Esta descripción sí se ajusta a las actividades de los demandantes:

- Sí ejecutan aplicaciones de ordenador.
- Sí deben conocer los componentes hardware y software (más redes y protocolos) para desarrollar sus actividades.
- Sí deben conocer una serie de utilidades para gestionar y resolver problemas de aplicaciones y sistemas operativos.
- Sí deben conocer las problemáticas de las aplicaciones, su lógica y estructura para poder administrarlas, instalarlas, configurarlas y solucionar los problemas descritos en los documentos que describen sus tareas y que este perito ha tenido acceso.

ANEXO: Resumen de la documentación descriptiva

Tarea de los operadores de Bitel S.A.

Aplicaciones Lotus Notes, VNC, Nero, Microsoft Office, WinZip/WinRar, Antivirus, Phtoshop, Acrobat Reader, entorno Java, configuración de correo con servidores diversos, instalación de "drivers" (gestores de dispositivos), Real Player, VSI FAX, instalación de clientes SAP, edición de registro del Windows, finalización de sesiones remotas cuando el usuario está ausente, monitorización de servidores, matar sesiones del Terminal Server. Instalación y desinstalación de programas en diversas plataformas (Windows, AS400). Soporte *call center*, instalación, configuración y gestión de impresoras locales y remotas.

Procedimiento de operación (corregido)

A partir del documento anterior y consultando a los demandantes, las siguientes son las actividades que realizan y que están descritas en el documento "procedimiento de operación (corregido)"

- Gestión de contraseñas de terceros de un sistema multiusuario y de tiempo compartido y desbloqueo de cuentas (nombre interno, SEYCON)
- Asignación de impresoras sistema SAP.
- Habilitación de accesos de ordenadores conectados a la red (Servidor NC y clientes Windows): verificar red con ping, verificar latiguillos de red,
- Solucionar problemas de correo electrónico multiplataforma y en red. Exige conocimientos de login remoto, verificación de ficheros de datos de correo, conexiones remotas vía módem, verificación de estado de red.
- Instalación de programas de bases de datos.
- Gestión de colas de impresión, mediante comandos de texto de consola.
- Importar correos electrónicos: conocimiento de las aplicaciones clientes.
- Solucionar problemas con el MS Office y reinicio del sistema operativo. Exige la edición manual del registro de Windows (que puede ocasionar la pérdida de datos o programas, incluso de mal funcionamiento del sistema operativo si no se hace correctamente) y reinstalación de paquetes de software.
- Gestión de la información de servidores de correo electrónico (es multiplataforma, al menos con máquinas Windows y Linux)
- Consultas de cuotas de usuarios (conocimientos de recursos básicos)
- Eliminación de programas *spyware*.
- Solucionar problemas de impresión de Windows y AS400.
- Instalación manual de programas antivirus, *antispyware*
- Detección y aviso de suplantación de usuarios.
- Gestiones varias *email*, cuentas, agendas, diccionarios de Lotus Notes.
- Configuración de certificados digitales para clientes de correo electrónico.

- Solucionar problemas de acceso remoto desde ordenadores remotos a la CAIB cuando se conectan desde casa del usuario u otro equipo ajeno a la CAIB.

Yo, Ricardo Galli Granada, con DNI 43xxxxxx, Ingeniero y Doctor en Informática, profesor del Dept. Matemàtiques i Informàtica de la Universitat de les Illes Balears, prometo que he dicho la verdad, que he actuado con la mayor objetividad posible, tomando en consideración tanto lo que puede favorecer como lo que sea susceptible de causar perjuicio a cualquiera de las partes, y que conozco las sanciones penales en las que podría incurrir si incumpliese mi deber como perito.

Ricardo Galli Granada
Palma, 10 de enero de 2007