

Este modelo organizativo es una incoherencia...

¡BBVA se ha empeñado en que no hay trabajo administrativo en las oficinas;

Pero la realidad es que en las oficinas sigue habiendo mucho trabajo administrativo. El primero es enviar documentos a la CBC para que los realice. Esta estupidez organizativa genera en la mayoría de los casos mayor trabajo que el que resulta de desempeñarlo en la propia oficina, además de un empobrecimiento profesional de los trabajadores.

Genera infinidad de consultas y aclaraciones entre la oficina y la cabecera, vía teléfono, devolución del archivo y un sinfín de etc., que no llevan más que a una pérdida lamentable de tiempo “administrativo” de todos los trabajadores.

Este modelo hace que los errores se multipliquen y por lo tanto las consecuencias las soporte el cliente en unos casos y los trabajadores en otros.

¿Qué pasa con los equipos informáticos que fallan más que una escopeta de feria... cajeros, actualizadores de libretas etc.?

¡BBVA se empeña en eliminar a los JGAC o apoderados de las oficinas;

Está claro que ha eliminado puestos de trabajo en la oficina, y “todos tan contentos”, pero no por eso se han eliminado las tareas y responsabilidades que realizaba el apoderado. Las responsabilidades del JGAC han quedado en una nebulosa y falta de definición en la oficina y la suplimos como podemos o sabemos entre todos.

Pero en mayor o menor medida la van supliendo los administrativos (en una buena parte de oficinas, solo el administrativo de caja), llevar llaves de la oficina, conocer y utilizar las claves de seguridad de caja fuerte, cajeros automáticos, aclarar las dudas técnicas a los clientes etc., tareas que ni saben ni les corresponden.

Cada vez conocemos menos de la operativa bancaria y por lo tanto tenemos que poner cara de póker ante el cliente, por no saber que responderle ante un problema administrativo, con el consiguiente cabreo del cliente.

¿Que pasa con las responsabilidades y apoderamientos, quien los asume...?

¡BBVA se empeña en separar el trabajo comercial del trabajo administrativo;

Pero resulta que en las oficinas hay cada día menos trabajadores, tanto para la realización de las tareas comerciales como para las administrativas.

Estamos desbordados de trabajo, los comerciales tienen sus funciones y sus objetivos y los cajeros tienen sus obligaciones de atender las colas de caja y las labores administrativas, pero estas obligaciones no son ilimitadas...Estamos empezando a caer en la trampa del enfrentamiento entre unos y otros.

No se puede admitir que el puesto de trabajo es responsabilidad única y exclusiva del empleado que lo desempeña (las colas de caja son del cajero, los comerciales únicamente se dedican a la venta y consecución de objetivos,...). El trabajo es del BBVA y de la oficina y por lo tanto es una responsabilidad compartida.

El trabajador tiene sus obligaciones, de diligencia y responsabilidad, pero dentro del esfuerzo razonable y del horario que marca el Convenio de 8 a 15 hs. El trabajador no debe responsabilizarse del exceso de trabajo o de la falta de dotación de trabajadores.

¿Donde ha quedado la atención prioritaria al cliente...?

¡BBVA se ha empeñado en que las cabeceras o CBC son los que deben hacer todo el trabajo administrativo de las oficinas... ¡

Por un lado a las CBCs tampoco se las ha dotado de los equipos de trabajadores necesarios, para realizar estas tareas. Se encuentran en muchas ocasiones con la imposibilidad de cubrir las necesidades de las oficinas dependientes, ya que no existen equipos volantes y deben recurrir en el mejor de los casos a la contratación de ETT, formados de prisa y corriendo..

Se encuentran con un modelo teórico de funciones que son imposibles de llevar a la práctica, sobre todo por falta de material humano. Realizan una parte de las tareas administrativas del conjunto de las oficinas a su cargo, pero la falta de conocimiento del cliente, hace que en ocasiones cometan errores.

La CBC y las oficinas dependientes se están considerando como una única oficina y esto puede ocasionar algunos problemas laborales de aplicación del Convenio.

¿Quién cubre las bajas, vacaciones y todo tipo de licencias...?

Las consecuencias de este modelo organizativo...

Después de 5 meses desde la implantación de este modelo organizativo, CC.OO. estamos convencidos de que no es adecuado para cubrir las necesidades del negocio. Se ha reducido personal, pero especialmente en las Oficinas de Aragón se han traspasado todos los límites, no sustituyendo prácticamente ninguna de las bajas vegetativas o prejubilaciones, resultando un insostenible exceso de trabajo “per cápita”.

Este exceso de trabajo está empezando a generar enfrentamientos entre los trabajadores. Tenemos varias bajas por depresión y otros trastornos psicosociales, infartos etc., producidas claramente por la presión de este ritmo de trabajo. Los clientes están cada vez más insatisfechos con la atención que se les da y los trabajadores estamos desquiciados y no acabamos de entender hacia donde nos dirigimos...

¿A donde nos lleva este modelo organizativo..?

Como conclusión, desde CC.OO. queremos manifestar que la organización es una responsabilidad del BBVA y es el banco a quien corresponde buscar las soluciones adecuadas, pero no a costa del sobreesfuerzo de los trabajadores.

Pedimos al conjunto de los trabajadores que se cumpla con el trabajo con rigor y diligencia, pero de acuerdo con el Convenio. Y sobre todo que, a pesar de las presiones existentes, no caigamos en la trampa de enfrentarnos unos a otros y que entendamos que el caos que vivimos es solo fruto del modelo organizativo.

Exigimos a BBVA y a la DT Norte que rectifique y dote convenientemente de personal las Oficinas de Aragón, para evitar las consecuencias de pérdida de negocio y las que sobre la salud de los trabajadores ya están teniendo lugar.

POR UN TRABAJO DIGNO

Enero 2009