

INFORMÁTICA: EL BANCO RECTIFICA

La hoja de CCOO sobre el desastre informático ha surtido efecto: BBVA ha tomado algunas medidas que rectifican su política de cambios masivos y simultáneos en la plataforma informática, de lo que en principio nos congratulamos. Se han paralizado los procesos de implantación en los sistemas y decidido no volver a “subir a producción” nuevas aplicaciones, mientras persistan las innumerables incidencias que se producían en las ya operativas. Esperamos que se aproveche para despejar el cúmulo de incidencias sin resolver.

Lo reconoce el banco en la intranet: “se están sucediendo frecuentes incidencias..., con impactos relevantes en calidad de servicio prestado a clientes, quebrantos económicos por compensaciones a clientes y cargas de trabajo adicionales en oficinas” y asegura también que se va a “relajar el calendario de implantaciones”

Una vez más se demuestra que no funciona el canal de información abajo-arriba y sólo a partir de la denuncia pública de CCOO se reacciona ante una realidad que conocen los responsables de prácticamente todas las áreas del banco, ignorando “la voz del cliente interno”.



CCOO creemos que la organización de la informática priorizando la reducción de costes, a través de una mayor subcontratación y marcando plazos de ejecución imposibles, significa:

a) Complicar el trabajo en Oficinas, dificultando el propio desarrollo eficaz del trabajo, lo que a su vez se traduce en prolongaciones de jornada, y afecta a la calidad de atención al cliente. El protocolo de compensación de incidencias de hasta 100 €, con delegación en la oficina y con cargo a pérdidas y ganancias en SSCC no resuelve el problema principal.

b) Desperdiciar e infravalorar una buena parte de la capacidad de un colectivo profesional muy competente que aporta valor e independencia de plataformas externas. Las nuevas medidas que se vayan implantando para subsanar el cúmulo de incidencias no pueden suponer una nueva vuelta de tuerca en las exigencias que ya vienen sufriendo los trabajadores y las trabajadoras de Sistemas Informáticos, por una mala gestión y organización. Sin embargo ya se anuncia que se va a anticipar la celebración de los llamados Morning Meeting de Sistemas para detectar y diagnosticar las incidencias: uno a las 5:30 a.m. y otro a las 7,45 a.m.

Por último, para CCOO, la solución de estos problemas debe venir a través de una reorganización de la forma en la que se llevan a cabo los proyectos y **el desarrollo de las aplicaciones**, que no debe elaborarse de forma parcelada, ni externalizada. En nuestra opinión, **el sistema de retribución variable** tampoco puede ser la coartada para que los responsables, en lugar de comunicar las disfunciones por los canales internos, prefieran callar y aparentar normalidad.

CCOO tu sindicato útil y eficaz.

Marzo 2011

¿Aún no estás afiliado/a? ¡DECÍDETE!