

Si falla la informática, falla el Banco

el 4 de junio esperamos soluciones, no promesas

Si nada funciona no es por tu culpa

Cuando falla la informática, falla todo, sobre todo la Dirección, que lejos de poner soluciones efectivas, continúa exigiendo resultados incapaz de ver que, sin herramientas que funcionen adecuadamente, insuflan mediocridad en el devenir de la Entidad.



CCOO, en diferentes foros de interlocución (Comité de salud, de igualdad, reuniones, etc.) hemos exigido una solución definitiva.

Finalmente la Dirección nos ha convocado a una reunión el próximo 4 de junio en la que también asistirá la empresa externa UX-Solutions, que asesora y audita una informática a la que creemos que le falta inversión.

No podemos permitir que estas incidencias, que ocurren casi a diario, afecten a nuestro **estado de ánimo y salud**, que **añadan más presión**, tanto desde el area comercial como por parte de una clientela cada vez más harta, y que el mal funcionamiento de estas herramientas no conlleve un **reajuste de los objetivos**.

Servicio externalizado

La mayoría de las tareas de mantenimiento y creación de las aplicaciones que usamos están cedidas a empresas externas al Banco.



CCOO no ponemos en duda la **profesionalidad y capacidad del personal** que trabaja en estas empresas, pero es imprescindible coordinar las tareas desde una perspectiva interna para garantizar un control de calidad real y de seguimiento (SLA)

Afecta a tu salud y no debes tomártelo a broma



Cuando las herramientas no funcionan, cuando los tiempos de respuesta de las aplicaciones son excesivos, todo ello afecta por igual a la salud de cualquier persona trabajadora del Banco: de las personas que están **en las oficinas, en los Centros Corporativos, en la calle visitando a clientes, en casa teletrabajando...** Las consecuencias no pueden ser tomadas a la ligera

agotamiento, irritabilidad, tensión, depresión, agresividad, miedo, falta de concentración, desmotivación, ansiedad, estrés...

Estas incidencias no deberían formar parte del día a día

- **Caídas de línea** frecuentes y prolongadas.
- Caída del **SABADELL INVERSOR** y no saber si se ha confirmado la operación.
- **Lentitud** en la respuesta de las aplicaciones.
- Averías con la conexión del **reciclador-dispensador** con la terminal.
- Problemas de conexión con los entornos **SENECA y SINFONIA**.
- Problemas para acceder a **internet**.
- Fallos frecuentes en el aplicativo de **SEGUROS**.
- **CIRBE/INFORMA**: se cuelga o impide la petición a menudo.
- Incidencias con el **correo electrónico**.
- **El reloj de las terminales** de un mismo centro indican diferentes horas.
- Problemas con las **operativas básicas** de ingreso y reintegro, entre otras.

y alguien debería visitar los centros para comprobarlo...

Aunque las aplicaciones por si solas puedan funcionar, aunque los procedimientos y las estimaciones de los tiempos de respuesta estén validados en los campos de pruebas, **la realidad es muy distinta cuando lo trasladamos al día a día de los centros de trabajo.**

Banco Sabadell y UX Solutions deberían dedicar tiempo, como parte del análisis de situación, a testar los procedimientos "in situ" con la plantilla y comprobarán que la teoría es lo que es: Sólo teoría.

Y al Banco, con todo lo que hemos expuesto, no puede sorprenderle la paupérrima puntuación de la encuesta Great Place to Work. (p.e. la plantilla ha puntuado con un 35 sobre 100 a la pregunta de si considera que trabaja en un lugar psicológica y emocionalmente saludable)