

NI CON IBM. NI SIN IBM

Con los días de mayor actividad llega la incógnita. Tememos la llegada del fin de mes por si el sistema aplicativo falla. ¿No disponemos de una tecnología punta, el mejor ordenador? ¿Qué ocurre?

Nuestros compañeros de Informática dan la cara y afrontan con seriedad los problemas, nos informan y nos animan, pero no basta. Hay algo que se esconde, algo que nunca se nos dio a conocer: **los detalles del contrato con IBM**. ¿Quién es responsable de esta situación? ¿Es IBM?, ¿son los proveedores informáticos?, ¿somos nosotros, como entidad?

¿Qué grado de exigencia se estableció por la Caja al entregar la gestión informática?. Esta situación no es nueva, aunque apreciamos una diferencia de procedimiento, sin entrar a valorar si es mejor o peor o si es lo adecuado. Nos quedaba el recurso de los cajeros automáticos para desviar a la gente; incluso la Banca Electrónica, pero esta vez no dispusimos ni de esas salidas para sugerir soluciones a los clientes. Antes se cortaba la línea durante más o menos tiempo y luego se reanudaba el servicio. ¿Qué cambió para que esto no se produzca?...y es que lo de apagar y encender funciona a nivel de los profanos en informática.

Mientras tanto ocurre lo de siempre. Se pierden operaciones y/o se duplican; se mosquean los clientes; se producen diferencias y se alteran los nervios de las personas y los contadores de los ordenadores. De lo que no cabe duda es que **la profesionalidad y responsabilidad de la plantilla es enorme e impagable. Trabajadores y clientes son los eternos sufridores.**

Lo avisamos por activa y por pasiva en anteriores ocasiones: hay que prever este tipo de situaciones y dictar un **protocolo de actuación** que transmita eficacia a las herramientas de red.... y negociar con los representantes sindicales los términos necesarios para garantizar el servicio al cliente, lo que solicitamos se acometa con la mayor celeridad y transparencia.

Pero al no existir nada, surge el caos. Mucho Plan de Contingencias, (ideado una vez más de espaldas a los agentes sociales y cuyo contenido desconocemos) para aplicar en situaciones extremas, y omitimos lo cotidiano porque esto que nos ocurre ya es habitual.

No sirve de mucho el que llamemos a los clientes vendiendo productos y ofreciendo servicios si después a la hora de formalizar las operaciones no damos la imagen adecuada. Quien atiende al cliente no sabe dónde meterse cuando el ordenador no responde.

Curiosamente, las únicas mejoras salariales que se han producido en Caixanova, ajenas al Convenio Colectivo, se han negociado y pactado en el Comité de Empresa de Informática para sus trabajadores y trabajadoras. Todos y todas formamos parte del negocio, pero sólo se exige rendimiento, aún sin medios, a la red de oficinas. ¿Se habrá preocupado alguien de las horas a las que nos fuimos para casa, desatendiendo nuestras familias y nuestro tiempo?

Desde CCOO, exigimos responsabilidades. Este es el peor momento para mostrar públicamente nuestras debilidades. Sin ir más lejos, entre nuestros clientes se podían oír comentarios del tipo de que el Banco de España estaba “interviniendo” nuestro ordenador para controlar cada una de las operaciones y por eso iba tan lento, o que no soltamos dinero ni en los cajeros.

Responsabilidad y profesionalidad, sí....pero medios también. Sin la Informática nada es posible.

Abril 2009

¿negociamos? ¿conciliamos? ¿igualamos?

iii **a f í l i a t e** iii