

MÁS clientes (un 50% más) IGUAL tecnología y organización MENOS trabajadores... ...Y una prolongación de jornada insostenible

En los últimos años, gracias al esfuerzo de todos, el número de clientes del Banco Sabadell en Asturias, tanto particulares como empresas, ha aumentado en torno al 50%.

Por otro lado, el número de trabajadores no ha variado, más bien disminuyó en un 2% y ni los procedimientos ni los medios tecnológicos han mejorado, seguramente como resultado de la decisión estratégica de concentrar los recursos en las sucesivas integraciones de otras entidades.

Mantener el servicio a los clientes, imprescindible para asegurarnos el futuro, se está consiguiendo gracias a un esfuerzo enorme de la plantilla que incluye una prolongación habitual y masiva de la jornada laboral.

Este esfuerzo es insostenible en el tiempo

En mayo de este año, por exigencia de la Inspección de Trabajo, a denuncia de CC.OO., el Banco tuvo que llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales en todos sus centros de trabajo de Asturias.

Sus resultados, como ya publicamos antes del verano, pusieron en evidencia riesgos muy importantes relacionados con las cargas de trabajo, la posibilidad de participación y las demandas psicológicas que sufren los trabajadores.

Esta Sección Sindical envió un primer informe a la Inspección de Trabajo el 16 de julio analizando los resultados y mostrando nuestra plena disposición a negociar con el Banco y a proponer soluciones a los importantes riesgos detectados.

El 23 de octubre mantuvimos una nueva reunión con responsables del Servicio de Prevención y de la Territorial en la que nos informaron de que Organización está revisando el tema de las cargas de trabajo en

cuanto a personas y métodos y nos presentarán un informe de actuación en torno a final de año.

Por otro lado, el Servicio de Prevención nos reiteró su convicción de la necesidad de incorporar los riesgos psicosociales en todo el esquema de prevención del Banco. Esto nos parecería un paso muy importante si logramos que cristalice pronto y se concrete en medidas que eliminen o minoren estos riesgos.

Desde CC.OO. presentamos nuestra visión de la situación en Asturias incluyendo datos concretos que muestran claramente las causas de haber llegado a esta situación. Pero como no se trata sólo de detectar los problemas y sus causas sino de plantear soluciones, presentamos al Banco un decálogo de propuestas que permitan cambiar la situación actual.

- Teniendo en cuenta las excesivas cargas de trabajo (detectadas en la evaluación), habría que revisar con mayor periodicidad el dimensionamiento de las plantillas, consiguiendo que todas las oficinas dispongan siempre de la plantilla homologada.
- Por otra parte, planteamos la necesidad de modificar el actual sistema, equivocado e insuficiente, de cubrir bajas y vacaciones. Cada zona debería disponer de una plantilla de suplencia con un perfil de GCS. Estarían capacitados para cubrir cualquiera de los puestos de la red y servirían de "cantera" para sustituir a los trabajadores que vayan dejando la empresa los próximos años. Tenemos que recordar que, en Asturias, hay unos 100 trabajadores en el entorno de los 60 años.
- También proponemos una revisión del nº de correos, convocatorias, aulas virtuales

que sobradamente se conoce que finalizarán fuera del horario laboral, como está ocurriendo los últimos jueves, etc., que recibe la red. Estamos seguros de que si se ponen los datos concretos encima de la mesa veríamos claramente que el enorme esfuerzo que suponen, el coste de oportunidad en forma de labor comercial no realizada, atención al cliente no prestada o estrés laboral generado, supera claramente su dudosa utilidad.

- Asimismo la obligación de contactar con los Servicios Centrales mediante mail, peticiones al 9800 o teléfonos de gestión automática (Para tal pulse...) es ineficaz y genera mucha frustración a los usuarios (por no mencionar la cantidad de respuestas obtenidas no satisfactorias). Seguro que sale más barato, pero de nuevo el coste de oportunidad en términos de agilidad, eficacia y satisfacción es inaceptable. Todos los Servicios de ayuda/apoyo deberían de estar accesibles por teléfono directo para cuestiones urgentes, y son las oficinas quienes mejor conocen qué es urgente y qué no lo es.

- Otra medida planteada es la necesidad de revisar la ingente normativa. Hay que simplificarla y aclararla para que sea cumplible en todos sus términos. Por ejemplo, ahora mismo no existe ningún documento que recoja de manera sistemática, detallada y unificada los controles concretos a realizar por los responsables administrativos de las oficinas. Esto supone un importante riesgo operacional tanto para el Banco como para los propios trabajadores.

En el documento entregado a la Empresa detallamos otras propuestas y desde CC.OO. seguiremos aportando opciones, exigiendo respuestas y manteniendo informada en todo momento a la Inspección de Trabajo que tutela todo este proceso.

Toda esta problemática es compleja ya que afecta al conjunto de la organización del trabajo en el Banco y será muy difícil encontrar soluciones a todo, pero desde CC.OO. seguiremos intentándolo, con el apoyo de los trabajadores.

Oviedo, noviembre de 2013

Conéctate a nuestra web: Proteo > Buscar > CCOO - www.comfia.net/bs/

Ficha de afiliación

Enviar a ➔ **Comfia-CCOO CPI: 3596**

Fecha.....

Nombre y apellidos

DNI correo electrónico

Dirección

Población

Código postal

Domiciliación bancaria:

Entidad _____ Oficina _____ DC _____ Cuenta _____

Firma:

PROTECCIÓN DE DATOS:

Tus datos serán incorporados a un fichero titularidad de CCOO integrado por los ficheros pertenecientes a la confederación o unión regional correspondiente según el lugar en que radique tu centro de trabajo, a la federación del sector al que pertenezca la empresa en la que trabajes, así como - en todo caso - a la CSCCOO. En siguiente URL puedes consultar los diferentes entes que componen CCOO: <http://www.ccoo.es/sindicato/sindicato.html>. La finalidad del tratamiento de tus datos por parte de todas ellas la constituye el mantenimiento de tu relación como afiliado, con las concretas finalidades establecidas en los estatutos. Además de lo indicado tus datos pueden ser empleados por CCOO para remitirte información sobre las actividades y acuerdos de colaboración que se establezcan con otras entidades. Siempre estarás informado en la web de CSCCOO (<http://www.ccoo.es>) de dichos acuerdos y de los datos de dichas entidades. Puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito acompañada de la fotocopia de tu D.N.I. dirigida a CSCCOO con domicilio sito en la C/ Fernandez de la Hoz nº 12. 28010. Madrid. Deberá indicar siempre la referencia "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tienes alguna duda al respecto puedes remitir un email a lpqd@cco.es o llamar por telefono al 917028077.