



**CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO**  
**Sección Sindical Bankia [www.cgtbody.com](http://www.cgtbody.com)**  
**C/ Mallorquins, 2 46002 VALENCIA**

## **LA ARTROSIS DE LAS OFICINAS ÁGILES**

El proyecto del Presidente. Un proyecto innovador. Una oficina de atención rápida, en la que se iba a dar prioridad a la agilidad (de ahí su nombre) en la atención al cliente. Un modelo tan extraordinario que íbamos a exportarlo a otras entidades... Apenas tres años después, no queda nada de esa idea original.

Por si no lo sabe, Sr. Goirigolzarri, su proyecto innovador se ha ido al garete y las oficinas ágiles se han convertido en oficinas normales y corrientes, aunque con artrosis en sus miembros: con largas colas de clientes cabreados que fueron enviados allí desde sus sucursales de toda la vida, bajo la promesa de que éstas serían oficinas sin tiempos de espera y resulta que tienen que esperar como antes o más. Eso sí, todos sentaditos (bueno, la mayoría de pie ya que no hay bastantes sillas para la aglomeración de público) bajo el rótulo de OFICINA AGIL.

Al principio no fue así. Hace unos tres años, cuando arrancó el proyecto estrella del presidente, las Oficinas Ágiles eran eso, ágiles. Suficientemente dotadas de personal, dedicadas a atender rápidamente al cliente y a la venta reactiva y situacional.

Pero, sea como fuere, las cuentas no salían en este modelo "tan fantástico". Vinieron los recortes de personal, se suprimieron dos personas de media en cada oficina. Posteriormente se implementó la sistemática, se establecieron objetivos individuales (tanto vendas, tanto vales) igual que en las oficinas tradicionales. Hoy en día, son prácticamente como cualquier oficina, pero abiertas hasta las 18h.

Los trabajadores de estas oficinas debemos atender entre 200/400 clientes al día, cumplir tiempos de espera, objetivos comerciales, cumplir con la sistemática, las llamadas, las promos, responder al teléfono, revisar los emails, cuadrar de 6 a 8 dispositivos de media entre cajeros y recicladores además de los puestos de caja (en 30 minutos!!!) siempre que a las 18:00 no queden clientes en la oficina. Todo esto con una plantilla manifiestamente insuficiente y sin coberturas por ausencias.

Los clientes, muchos de los cuales son personas mayores con problemas de movilidad, llegan a la oficina ágil derivados de otra que no tiene caja o bien la cierra a media mañana (¡otro gran logro de nuestra entidad!). No han podido hacer su ingreso o reintegro en su oficina cercana, se les envía a la ágil que, igual está cerca, como tal vez esté a uno o dos km. Llegan cabreados y se encuentran con ¡largas colas! ¿Estamos trabajando para merecer su confianza o su hastío? ¡Cuántos clientes no se habrán quedado, y se seguirán quedando, por el camino, en la competencia, con las migraciones y con tanto marearles!

Nuestro horario tampoco funciona, ni para los clientes, ni para los empleados, ni para la entidad. ¡Se está renegociando el 4º horario en menos de 3 años! Y todo por no dar su brazo a torcer y aceptar que con la actual dotación de plantilla es mejor cerrar los viernes tarde y trabajar 2 tardes por semana en lugar de las 3 actuales. Además, en lugar de hacer turnos de comida, lo lógico sería cerrar la oficina una hora a medio día (p.e. de 14,30 a 15,30) y estar disponible toda la plantilla durante todo el horario comercial.

Muy bien, sr. Goirigolzarri, **mantenella y no enmendalla**: ¡No deje que la lógica y la realidad le estropeen su grandioso modelo!

Especial mención merecen las oficinas híbridas, con un solo director, asignado a todos los efectos a la parte ágil, computando como un empleado más. Estas oficinas suelen tener por ello 5 empleados, pero la realidad es que son sólo 4, cuando no 3. Tal vez alguien sea capaz de cuadrar turnos con 3 personas para que siempre haya 2 empleados en la oficina... ¡La cuadratura del círculo!

**Sobre el papel, todo funciona, pero el modelo que iba a copiar todo el mundo, no sólo no lo ha copiado nadie, sino que el resto de bancos aprovechan y nos envían a sus clientes y no clientes para que les paguemos los recibos. ¡Genial!**

**No somos números**  
**Somos PERSONAS.....**

