

Comité Empresa de
Asociación Técnica Cajas Ahorros, AIE

DOCUMENTO DE TRABAJO SOBRE:
SERVICIOS DE GUARDIAS 7/24
Y DISPONIBILIDAD 24 h.
EN A.T.C.A.

ENTREGAR A LA DIRECCION DE :

ASOCIACIÓN TÉCNICA CAJAS AHORROS, AIE (A.T.C.A)

Zaragoza a, 6 Febrero de 2003

Comité Empresa de
Asociación Técnica Cajas Ahorros, AIE

Zaragoza a, 06 de Febrero de 2003

INFORME SERVICIO DE DISPONIBILIDAD CONTINUADA 7/24

PRELIMINAR

Este Comité considera que el Servicio de Calidad y Atención al Usuario es fundamental e imprescindible en ATCA.

No solo por la dinámica del tipo de negocio financiero en el que estamos involucrados, que día a día se proyecta hacia un servicio continuo en procesos interiores (distribuciones, proceso batch, contabilidades, informes, transmisiones fijas a Bancos Centrales o Servicios de Compensación, etc. etc. etc.) sino por el mero hecho de dar un servicio On-Line Bancario al exterior (cajeros, banca electrónica, tpv, grandes superficies...etc),

Este Servicio se puede llamar sin ningún temor, y viendo nuestra realidad diaria de Servicio de Disponibilidad Continuada 7/24.

INTERÉS COMÚN

Será de interés común para la Empresa y para el Trabajador que en función del

servicio prestado, la calidad de ATCA aumente y, con ello la satisfacción del Cliente, evidentemente esto tiene que ir unido a no menoscabar de la calidad profesional y laboral del

trabajador, que presta el Servicio de Disponibilidad Continuada 7/24.

Por ello consideramos que este Servicio en ATCA se tiene que reglamentar de alguna manera.

Será un simple ejercicio de sentido común y lógica, entender la existencia de este Servicio, que la Empresa vende como prestación de calidad a sus Clientes, como entender que el Trabajador ve mermada su calidad de vida por la existencia de esta responsabilidad adquirida.

Comité Empresa de

Asociación Técnica Cajas Ahorros, AIE

PORQUE?

Actualmente no existe ningún tipo de documento contractual ni documento alguno de la Empresa, donde se establezca tipos, responsabilidades ni metodología en su aplicación.

Pensamos que, por todo ello, este Servicio de Disponibilidad Continuada 7/24 requiere una valoración exacta. que vendra justificada en función de categorías profesionales, puestos de responsabilidad y servicio prestado o cualquier otro baremo a establecer.

Mas facil en todo caso es, ver la importante valoracion que hace la Empresa de este Servicio hacia sus Clientes, y que se ve reflejada, claramente en la realidad cotidiana y rutinaria de que, al menos alrededor de 10 y 20 personas puedes estar actualmente en Disposición Automática a la Empresa mediante Servicio Disponibilidad Continuada 7/24 no reconocida como tal.

Algo que se cae por su propio peso social, y hasta perfectamente reconocido en cualquier ámbito empresarial.

QUIENES?

En un Estudio por parte de este Comité, la primera interrogante es exponer que Departamentos,

y Trabajadores están involucrados en este tipo de Servicio, y que evidentemente será la Empresa quien señalé que tipos de Servicio de Guardias y Disponibilidad Continuada requiere y donde.

TIPOS y VALORACIONES

Este Comité conociendo el Interés de la Empresa por tener este Servicio Implantado en ATCA, y por el número de Trabajadores implicados, ha hecho una estimación del tipo de Servicios que actualmente existen.

Servicio 7/24: Servicio de Guardia Inmediata con medios telefónicos móviles suministrados

por la Empresa así como un Ordenador Portátil con acceso al Sistema Host o con a acceso mediante HD en Ordenador Personal, al trabajador

Servicio de Disponibilidad 24 horas. Suministro por parte de la Empresa de un teléfono móvil para comunicación Inmediata al trabajador.

Servicios Puntuales. Se entenderá este servicio como implicito en nuestros trabajos, por lo que

consideramos que están dentro de Valoración Temporal de Trabajo fuera de Horario Presencia.

Servicios Especiales. Entendemos que estos Servicios son los marcados en fechas concretas:

24-25-31 Diciembre, 1 Enero, 6 Enero, 12 Octubre, Jueves Santo.

Comité Empresa de

Asociación Técnica Cajas Ahorros, AIE

CONSIDERACIONES

Este Comité considera que, la existencia de este Servicio es necesaria.

Este Comité considera que, la existencia de este Servicio elimina la posibilidad de

una comunicación a teléfono fijo particular de cualquier trabajador, considerando esta

información como personal y no necesaria para nadie de la Empresa de cualquier Departamento, que no sea en su defecto, al Jefe de Equipo o Grupo, para casos puntuales.

Este Comité considera imprescindible una valoración real del Servicio.

VALORACION

Este Comité ha evaluado, según el mercado existente actualmente en nuestro Entorno,

y que es el Financiero-Informático y en Zaragoza, cual es la realidad que nos rodea comparativamente en este tema, y así conocer realmente nuestra situación para, una vez extraídos los datos, puntualizar las conclusiones.

Estas son.

Una vez comparadas Empresas, datos económicos y características propias de trabajo y trabajadores de cada una de ellas, se ha hecho una PONDERACIÓN MEDIA muy real:

Servicio de Disponibilidad Continuada 7/24 por Semana.

a) 240 Euros Brutos x 1 Semana 7/24

b) 150 Euros Brutos + 1 día PR x 1 Semana 7/24

c) Festivo Especial: añadir : 100 Euros Brutos o 2 días PR.

Comité de Empresa de ATCA,AIE.

Zaragoza a, 6 Febrero de 2003

FIN DEL INFORME [mem002.doc](#)