



es la red de oficinas estúpido...!

No hace mucho advertíamos de las ambiciosas y nada realistas previsiones ¿objetivos? de la Subdirección de Red de Oficinas en su Plan Operativo Anual, con un incremento del 4,4% de ingresos en relación con los de 2019. Naturalmente y como ya dejábamos ver en aquel comunicado, la respuesta a la emergencia sanitaria en la Red de Oficinas ha venido condicionada por la necesidad de maximizar los ingresos a la vez que minimizar los costes.

Los días inmediatamente anteriores al Decreto de Estado de Alarma, con los colegios cerrados y la hostelería cerrando y el comercio local tomando medidas de precaución en aforo, contacto, distancia etc., las oficinas vivieron auténticos conatos de rebeldía paliados, allí donde fue posible, por el liderazgo de los propios directores y directoras, que en algunos tuvieron el apoyo de algunos Jefes de Sector y Red que resistieron la presión de la "superioridad".

A partir de la declaración del Estado de Alarma las instrucciones operativas han sido escasas, contradictorias y, en ocasiones, incomprensibles, rehuendo la responsabilidad de la toma de decisiones en momentos críticos de incertidumbre, pero siempre priorizando la apertura y el funcionamiento de las oficinas por encima de la salud de empleados y clientes, además de aprovechar, a río revuelto, para recortar contratos estructurales de la Red. El citado Decreto del Estado de Alarma y las medidas puestas en marcha para la Red de Oficinas pusieron en evidencia la pasividad anterior pero, sobre todo, la improvisación y la ambigüedad en la que valía una cosa y la contraria, y una puesta en escena de medidas cosméticas poco eficaces en medio del caos, en tanto que obviaban la utilización de EPis que han llegado, en no pocas ocasiones, a mediados de esta pasada semana.

Es significativa la instrucción relativa a la gestión del vestíbulo, sometida a todo tipo de interpretaciones y que dejaba fuera a cientos de pequeñas oficinas unipersonales de las que hablaremos más adelante. Igual fue la pretensión, recogida en las instrucciones del 15 de marzo, de utilizar el turno de tarde como reserva, desmentida el día 16 cuando se decidió de facto realizar turnos de presencia que incluyesen a trabajadores de mañana y de tarde. De manera deliberada, no se remitieron instrucciones claras sobre productos y servicios a prestar tanto en la admisión como en la entrega. De nuevo, en esa ambigüedad todo valía incluidas las devoluciones de paquetería y la venta de productos de "ocurrencia" por poner solo dos ejemplos. Para el único servicio que se dictaron instrucciones claras, notificaciones, se hizo con una torpeza fuera de lo habitual: anunciando primero que no se entregaría ni devolverían para, posteriormente, caducar de un golpe todas las que habían rebasado el periodo de permanencia en oficina. Abundando en los envíos avisados, durante las tres primeras semanas de confinamiento, los plazos para caducar los envíos se han venido manteniendo, pese a lo que dicta el sentido común de evitar la retirada de envíos hasta que la situación sanitaria aconseje una cierta flexibilidad en la salida de los hogares.

página 1

.../...



nuestra opinión

Sector Federal Postal FeSP-UGT



Por otra parte se ha mantenido, pese a lo reducido de los horarios de la oficina, la presión sobre tareas burocráticas, exigidas a instancias centrales, recibidas por vía email, en no pocos casos irrelevantes e incompatibles con la emergencia sanitaria, especialmente importante en el caso de los directores y directoras que han visto disminuido el tiempo para afrontar este tipo de tareas. A la vez, se ha obviado tomar pequeñas decisiones operativas como permitir a SGIE cerrar cajas sin necesidad de liquidar sobrantes, o mejorar el rendimiento de los terminales de pago, poniendo algo de cordura operativa, facilitando la labor de los empleados y empleadas de la Red de Oficinas en esta difícil situación. Trasladar el servicio ORVE, farragoso y lento, al mucho más ágil del correo administrativo, y trasladar la admisión de quejas y reclamaciones por ventanilla al servicio web o telefónico, hubieran sido detalles de agradecer. Qué decir de los empleados y empleadas de las oficinas unipersonales, casi la mitad del país, que han tenido, como de costumbre, que ir a trabajar todos los días con una exposición mayor de lo aconsejable.

Los "líderes" de la Red de Oficinas en los servicios centrales han impuesto un modelo de gestión improvisado, demostrando una "escasez" de capacidad manifiesta para afrontar situaciones de crisis. En palabras de un Director de Oficina: "Se ha ido siempre dos pasos por detrás de las distintas situaciones". "No se ha estado a la altura que la gravedad de la situación exigía". Según los compañeros, los de arriba se han entregado cual conversos, en brazos de una concepción utilitaria de las personas, para ellos el fin (los resultados económicos) justifica los medios (el desprecio por las personas) ya que, según dicen, disponen de un ejército de reserva en las filas del paro.

Ante este caos organizativo, falta de liderazgo, de altura moral y de visión de futuro (el problema más grave para Correos será gestionar el día después) la llegada tardía de los EPIs, en algunos casos injustificable, los guantes de una sola talla, los carteles informativos cutres, las "innovaciones" puestas en marcha ante la ausencia de respuestas, las "desinfecciones" practicadas en unas condiciones higiénicas precarizadas por la obsesión de reducir los costes relacionadas con las condiciones físicas de los puestos de trabajo, y un largo rosario de despropósitos, acabarán pareciendo una anécdota.

Hoy mismo, hemos sabido por distintos directores de oficina la última ocurrencia improvisada. Algo en principio muy lógico y útil para un colectivo que está haciendo una labor encomiable en la crisis: distribuir a transportistas mascarillas para su protección. Dada la actual disminución de plantilla, la franja horaria reducida de atención al público y la llegada masiva de transportistas para recoger -individualmente- el producto, habrá peligro de colapso y más de un conflicto entre empleados y transportistas, ocasionados por las largas colas y tiempos de espera. No se pueden tomar estas decisiones, de la noche a la mañana, sin informar previamente, sin organizar el asunto ponderando el impacto en una red reducida de personal y horarios de atención al público. Así vino el colapso de Elecciones Grales en Semana Santa.

CONCLUSIÓN

El Señor Serrano no preside ni dirige Zara, ni DHL, ni Caritas, ni Médicos Mundí. El Señor Serrano gestiona un Servicio Público que -aún y mal que le pese- sigue siendo Postal y no otra cosa. Su obsesión por eliminar el componente Postal y de Servicio Público, y convertir a Correos en una simple empresa paquetera (ver declaraciones prensa) era/les un debate que ahora no tocaba. Y esa distopía es la que le ha llevado a él, a Correos y por ende a todos nosotros, a esta situación caótica, vergonzosa e inaceptable. El presidente de Correos, además de dejar a Correos fuera del primer RD por buscar una mayor flexibilidad para el "negocio" ha conseguido con su estilo "autortario" y errático, un desgobierno de la empresa de dimensiones formidables. Algo que no pueden ocultar sus bochornosas campañas de imagen aparentando una Disneylandia Postal inexistente. Y lo peor, las campañas "caritativas" de imagen no pueden ocultar un dato estremecedor. Correos tiene un **record de trabajadores infectados por el COVID**. Este dato Correos no lo difunde hacia el exterior en sus cortinas de humo publicitarias. Ese es un dato **demoledor**. Que Correos tiene un problema es un hecho. Y que el problema mismo no puede pretender ser la solución, es otro hecho.

