

MODO CRISIS PERMANENTE

Departamento de Testamentarías: una situación insostenible

Desde STOP exigimos medidas reales e inmediatas para el Departamento de Testamentarías. **La plantilla lleva meses soportando una carga de trabajo desbordada, con medios insuficientes y una presión que está afectando directamente a su salud y a la calidad del servicio a las familias.**

EL DATO QUE LO RESUME

300

**expedientes vivos puede acumular cada persona,
con expedientes nuevos entrando cada día.**

A 45 minutos por tarea, en una semana completa solo da tiempo a tocar una vez unos 50 expedientes. El resto espera. Y cada día entran más.

El origen del problema

El departamento nació con un objetivo razonable: sacar de las oficinas la operativa que se abre cuando fallece un cliente. El problema es cómo nació. Se dimensionó por debajo de lo que hacía falta el primer día, y desde entonces se le han ido colgando tareas y responsabilidades nuevas sin tocar la plantilla.

El resultado es una bola de nieve que ha crecido hasta niveles que hoy son sencillamente **insostenibles**.

Qué está ocurriendo en los centros

- **Volúmenes inasumibles:** la mochila de una sola persona llega a las tres centenas de expedientes abiertos, y cada mañana entran más. Con tareas que se van a los 45 minutos, una semana entera de trabajo da para tocar una vez unos cincuenta. Los otros doscientos cincuenta siguen ahí el lunes.
- **Plantilla insuficiente** para cubrir vacaciones, bajas y picos. Aquí el descanso ha dejado de descansar: se vuelve de quince días a una mesa que ha seguido llenándose sin nadie detrás. Hay quien, por eso, directamente no pide.

- **Restricción del descanso:** se limita el porcentaje de plantilla que puede estar de vacaciones a la vez, comprometiendo el derecho al descanso, y se reparte el exceso de trabajo entre subcentros justo cuando media plantilla está ausente.
- **Volumen y calidad a la vez:** se piden las dos cosas con la plantilla de hace tres años. Y cuando no salen, el tono con el que se reclama tampoco ayuda.
- **Se entra con una formación mínima** y después no hay más. Encima, los cambios organizativos han ido borrando la especialización sin poner nada en su lugar.

Trabas técnicas y operativas

- Necesidad de desconectar y reconectar del código del departamento para emitir certificados de saldo, formalizar SIAS, levantar retenciones, etc.
- Exceso de correos de ServiceNow meramente informativos, que obligan a entrar en la herramienta sin que exista gestión real que realizar.
- Errores al colgar documentación, que aparece en epígrafes incorrectos: los letrados no la encuentran y rechazan dictámenes. A ello se suman fallos al subir varios archivos a la vez.
- Errores en las designaciones de beneficiarios que obligan a revisar todos los expedientes, asumiendo una responsabilidad que no corresponde y alargando los plazos.
- Descoordinación entre áreas (AOR y TES), sin un criterio único para la solicitud de designaciones, lo que genera reenvíos y retrabajo constante.

Y cuando hay seguros, la testamentaría se hace dos veces: CaixaBank y VidaCaixa.

La consecuencia: un riesgo para la salud

Todo esto se traduce en un “modo crisis permanente” que está derivando en bajas médicas y cuadros de ansiedad. Hablamos de un **riesgo psicosocial real**, derivado directamente de la organización del trabajo, ante el que la Entidad tiene obligaciones claras en materia de prevención de riesgos laborales y protección de la salud de la plantilla.

Los dictámenes llegan poco claros y, ante la misma situación, la respuesta cambia. La decisión jurídica acaba recayendo en quien tramita: **una responsabilidad que no le corresponde.**

Las oficinas derivan al gestor hasta los conflictos entre herederos. Y si el cliente se queja en el SAC, **la calidad la paga el departamento.**

Hacia fuera, la saturación se traduce en demoras a las familias en un momento de duelo, justo lo que el Banco de España exige evitar con su **deber de diligencia** en la tramitación de testamentarías.

La Inspección de Trabajo ya ha actuado

El pasado **28 de julio de 2026** se celebró una actuación de la Inspección de Trabajo en CaixaBank. La posición de la Entidad fue que el problema no tiene la dimensión que se denuncia. Todas las representaciones sindicales presentes sostuvimos lo contrario, con casos concretos y con datos.

El resultado de esa actuación es que el inspector ha requerido a la Entidad la realización de un **cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en septiembre**. No es un trámite interno: es una obligación derivada de una actuación inspectora.

Ese cuestionario es la vía para que esto deje de ser “*lo que dicen los sindicatos*” y pase a ser un diagnóstico oficial.

Lo que te pedimos: que lo contestes

No te pedimos que contestes nada en concreto, ni te vamos a decir qué marcar. Te pedimos dos cosas: **que lo contestes y que lo hagas con rigor**, describiendo lo que te ocurre de verdad y con el detalle que puedas aportar.

Un cuestionario contestado a medias, en falso o por compromiso no sirve de nada: la propia metodología lo descarta y, además, le entrega a la Entidad el argumento que lleva meses defendiendo, que aquí no pasa nada. **La única forma de que el diagnóstico salga es que salga de vosotros.**

Estas son las cuestiones que, si te ocurren, deben quedar reflejadas:

- **La carga de trabajo real.** Expedientes vivos que llevas, tiempos por tarea y lo que se acumula cuando faltan compañeros.
- **El espacio físico.** Las condiciones del sitio en el que trabajas, que en muchos casos no acompañan ni por dimensión ni por ruido.
- **La confidencialidad.** Con las condiciones actuales es prácticamente nula: se atiende a familias en duelo, sobre datos económicos y conflictos entre herederos, sin poder garantizar una conversación reservada.
- **El teletrabajo.** Es una tarea esencialmente documental y perfectamente compatible con el trabajo a distancia. Que conste que es posible y que no se ofrece.

- **Las bajas laborales.** El volumen de bajas del departamento es en sí mismo un indicador, y es el dato que más difícil resulta discutir.

No lo reclamamos solo nosotros

Todos los sindicatos lo hemos denunciado. Y la actuación de la Inspección que inició UGT **no queremos que se quede en un arañazo** que a la empresa le cuesta veinte segundos de beneficio.

La inspección del 28 de julio y el cuestionario de septiembre

El pasado 28 de julio se celebró una actuación de la Inspección de Trabajo en CaixaBank. La posición de la Entidad fue que no existe un problema de la dimensión que se denuncia. La representación sindical, en bloque, sostuvo lo contrario.

El resultado de esa actuación es que el inspector ha requerido a CaixaBank la realización de un **cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en septiembre**.

Y eso cambia el terreno de juego. Hasta ahora, el problema era “lo que dicen los sindicatos”. A partir de septiembre puede ser un **diagnóstico oficial**, con metodología reconocida y unos resultados que la Entidad ya no podrá discutir. Pero eso depende de una sola cosa: de que la plantilla conteste, y de que conteste con rigor.

Un cuestionario respondido a medias, en dos minutos y entre tarea y tarea, es un cuestionario que dirá que aquí no pasa nada.

Dedícale el tiempo que merece. Es la ocasión de que esto conste por escrito y de forma oficial.

LO QUE TIENE QUE QUEDAR REFLEJADO

- **La elevada carga de trabajo:** volumen de expedientes vivos, entradas diarias y tiempo real por tarea.
- **El espacio físico** en el que trabajáis, que en muchos casos no acompaña.
- **La nula confidencialidad** que permiten vuestras condiciones. Se tramitan fallecimientos y herencias: conversaciones que exigen intimidad y que hoy no la tienen.

- **La posibilidad de establecer teletrabajo** en un departamento cuya actividad es documental y perfectamente deslocalizable.
- **Las elevadas bajas laborales**, que son la consecuencia medible de todo lo anterior.

Pedimos vuestra colaboración. Si tenéis dudas sobre cómo responder, o preferís contarnos vuestro caso antes de que llegue el cuestionario, escribidnos. Cuanta más gente conteste y más concreto sea lo que cuente, más difícil será sostener que aquí no pasa nada.

Lo que STOP exige

- **Un análisis real y objetivo de las cargas de trabajo**, con datos de tiempos por expediente y de ratios de plantilla.
- **Refuerzo inmediato de personal** y una mejor planificación del servicio que absorba vacaciones, bajas y picos.
- **Medios técnicos adecuados:** resolver las trabas operativas descritas para poder trabajar con dignidad y sin retrabajos.
- **Levantamiento de las restricciones** que comprometen el derecho al descanso de la plantilla.
- **Formación continua** y recuperación de la especialización perdida.
- **Espacios de trabajo adecuados**, dimensionados para el volumen de plantilla y para la naturaleza de la tarea.
- **Condiciones que permitan la confidencialidad** que este servicio exige por definición: se manejan datos económicos de familias en duelo.
- **Teletrabajo para el departamento**, por tratarse de una actividad documental plenamente compatible con el trabajo a distancia.
- **Evaluación específica del riesgo psicosocial**, empezando por el cuestionario requerido por la Inspección para septiembre, y un compromiso de seguimiento con las medidas que de él se deriven.

Si en septiembre no hay soluciones

Conviene decir con claridad qué buscamos y qué no. **No buscamos una sanción.** Una multa no le araña a esta entidad ni un día de beneficio, y a quien está de baja no le devuelve nada. Tampoco es esto una campaña: es un departamento que no aguanta. Buscamos que se arregle.

Por eso importa septiembre: no para abrir un expediente, sino para que quede medido, en negro sobre blanco, qué hay que corregir.

Si después no hay soluciones, existen medidas bastante más contundentes que una sanción administrativa, y las pondremos en marcha. Preferimos no tener que hacerlo.

No sirven los parches ni el esfuerzo infinito de la plantilla.

La solución pasa por más medios, más planificación y más respeto a quienes sacan el trabajo adelante cada día.

STOP · SINDICATO PROFESIONAL · CAIXABANK

Fuentes: actuación de la Inspección de Trabajo de 28 de julio de 2026; notas de la plantilla de Testamentarías; criterios del Banco de España sobre el deber de diligencia en la tramitación de testamentarías; Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales; método FPSICO 4.1 (INSST).

Material sindical. No constituye asesoramiento financiero ni jurídico. Seguiremos informando.