

STORIES93.COM

STORY IN SPANISH

RAFAEL MOYA BUADES

LA INCIDENCIA

—Señor Raúl Santano Paz, ¿dónde se encontraba usted a las 10:34 de la mañana del día 22 de febrero de 2016?

—Estaba en mi puesto de trabajo, en el edificio de la calle Enric Granados.

—¿A qué hora exactamente recibió la primera incidencia de la aplicación de reserva de salas por parte del señor Miguel Ángel Salcedo?

—A las 10:34 recibí el ticket número 48.639.

—¿Dé que se trataba?

—La aplicación de reserva de salas de toda la empresa estaba caída. No se podían realizar reservas ni actualizar ni cancelar; un caos, vaya.

—¿Y cómo procedió?

—Dada la gravedad de la incidencia, reasigné el ticket directamente a Sergi.

—Se refiere usted al señor Sergio Galán, responsable de Sistemas Productivos. Supongo que antes cambió el estado del ticket —pregunta con vehemencia el responsable de Procedimientos Internos.

—No. —Se oye un murmullo que procede de las personas situadas a la espalda del acusado.

—¿Me está usted diciendo que no cambió el estado de la incidencia? —grita el responsable de Procedimientos Internos—. ¿Se da usted cuenta de la gravedad del asunto? Una incidencia reenviada sin cambio de estado es una infracción grave en la metodología de procedimientos de incidencias internas. ¿Ha leído usted el documento MET_INC_FED_ESC_5_v 4.8_76?

—Sí, sí, pero entienda usted que la aplicación de reserva de salas estaba caída, y por tanto, totalmente inoperativa, y no pensé en ello; quería resolver la situación lo antes posible.

—¿Y? ¿Y? —apremia irritado el responsable de Procedimientos Internos—. Está bien. ¿Cómo procedió a continuación?

—Llamé a Miguel Ángel.

—¿Se refiere al cliente? ¿Sabe usted que está totalmente prohibido contactar directamente con el cliente?

—Lo llamé porque él me había llamado minutos antes.

—Está bien, está bien. ¿Qué paso luego?

—Sergi me devolvió el ticket de la incidencia indicándome que debía asignarlo al grupo Soporte de Primer Nivel, y así lo hice.

—¿A qué hora fue eso?

—A las tres de la tarde. Y media hora después, el coordinador del Grupo de Soporte de Primer Nivel me lo devolvió argumentando que no era competencia de su grupo, que lo enviaría al Grupo de Soporte de Aplicaciones Internas.

—Lógico —apostilla el Responsable de Procedimientos Internos.

—Sí, pero a los diez minutos, los de Soporte de Aplicaciones Internas me dijeron que tenía que mandarlo directamente a Soporte de Sistemas de Aplicaciones de Entornos Productivos.

—Evidente.

—Pero a las cinco de la tarde, los de Soporte de Sistemas de Aplicaciones de Entornos Productivos me retornaron el ticket y me dijeron que lo asignara al Grupo de Soporte de Sistemas de Entornos Productivos Linux, y así lo hice.

—Acertado.

—Mientras tanto, el cliente, muy enfadado, me llamó varias veces reclamando la resolución de la incidencia.

—Supongo que ante esa llamada, cambió usted el estado del ticket y lo puso en PAUSA por atención al cliente.

—Pues no. —Esta vez los murmullos son indisimulados.

—Señor Santano, esto ya es demasiado —dice Ángel Miranda Sáez, responsable de

Procedimientos Internos mientras mira de reojo a las otras tres personas que componen lo que llaman Dirección Superior de Procedimientos y, a la vez, Tribunal Permanente, en concreto, a la señora Araceli Santamaría de Miguel, responsable de Procedimientos de Negocio, al señor Jorge García Madariaga, director general de Metodologías Aplicadas y, a la vez, presidente del tribunal, y a la señora Nuria Ballester Velasco, responsable de Procedimientos Externos. La Dirección Superior de Procedimientos se reúne cada dos meses o cada vez que algún empleado infringe uno de los centenares de reglamentos, como en el caso que nos ocupa.

—Perdón, pero por una conversación de veinte segundos no iba a detener el curso de la incidencia.

—Señor Santano, esto raya en la indecencia metodológica. ¿No sabe usted que unos segundos pueden influir en el ANS? Es usted un irresponsable.

—Continúe con su declaración —interviene por primera vez la señora Araceli Santamaría.

—Pues nada, no supe de la incidencia hasta la tarde del día siguiente, y cansado de esperar, pedí directamente en el ticket el reinicio del Websphere donde está alojada la aplicación Reserva de Salas.

—¿Ha dicho que añadió una nota en el ticket pidiendo que reiniciaran el Websphere o el servidor de aplicaciones?

—El Websphere —aclara Raúl.

—¿Cómo sabía que era un Websphere?

—Bueno, pues porque lo sé, porque sé que reserva de salas corre en un Websphere.

—Señor Raúl Santano, le recordamos que está usted siendo juzgado por infringir gravemente el procedimiento interno y vamos a tener que añadir la acusación de violación de la transparencia de aplicaciones internas del Departamento de Sistemas —dice con mucha firmeza el responsable de Procedimientos Internos—. Usted no tiene por qué saber qué servidor de aplicaciones estamos utilizando. Quizá tengamos que abrir una investigación.

—Déjalo, Ángel: según el procedimiento interno de la empresa, no se puede abrir una causa paralela hasta que no resolvamos la primera causa. Siga, señor Raúl Santano.

—A las seis, los del Grupo de Soporte de Sistemas de Entornos Productivos Linux me comunican que tienen que pedir autorización directa y explícita del responsable de la Aplicación Reserva de Salas. Les contesto que yo soy el responsable y ellos me dicen

que no, que a ellos no les consta, que yo, como responsable de servicio, no puedo ser a la vez responsable de la aplicación. Me comentan que ellos contactarán con el responsable de la aplicación.

—Me parece una decisión más que acertada.

—Es posible —contesta Raúl con voz cansada.

—¿Y después?

—Dos días después, a primera hora de la mañana, Sergi me pregunta si le doy permiso para reiniciar el servidor de reserva de salas, me dice que se lo han pedido los del Grupo de Soporte de Sistemas de Entornos Productivos Linux. Yo le digo que esa petición es mía. En ese momento me pregunto qué hubiera pasado si niego el reinicio, es decir, si me niego a mí mismo la petición.

—Nada, nada, eso son pequeños detalles que hay que mejorar. Entonces, supongo que usted accede a su petición, perdón, a la petición del Grupo de Soporte de Sistemas de Entornos Productivos Linux, que traslada, a su vez, al señor Sergio Galán, responsable de Sistemas Productivos.

—Correcto. Al cabo de unas horas, recibo una nota en el ticket que indica que a pesar de que tienen la correspondiente autorización para reiniciar el servidor, no pueden proceder porque les falta el documento de reinicio y comprobación del servicio.

—Se refiere usted al documento REI_SIS_POL_CAS_REC_TRES_v 12.34.56-5 bis.

—Exactamente, ese —contesta Raúl sin tener la menor idea de qué documento se trata.

—Normal, normal —interviene la señora Nuria Ballester—. Prosiga usted, por favor.

—Mientras leo la nota del ticket me llama el cliente, que recurre directamente al insulto. Nos tilda de inútiles y me manda a la mierda. Han pasado varios días y siguen sin poder hacer reservas.

—No me extraña que se enfade el cliente. No entiendo cómo teniendo unos procedimientos tan eficaces, hay gente como usted, señor Santano, tan inútil. Me ha decepcionado mucho. Sin embargo, los hechos sucedidos hasta ahora, aunque graves, no superan lo que hizo después, que es el objeto principal de las acusaciones que se están analizando en el día de hoy. Prosiga, señor Santano.

—Bueno, como sabía que Sergi tenía acceso al servidor de aplicaciones, le pedí que lo reiniciara.

—Se refiere usted al señor Sergio Galán, responsable de Sistemas Productivos.

—Sí, claro.

—Número de ticket de la petición, por favor. —En la sala se produce un silencio absoluto.

—No hay número de ticket —contesta Raúl con voz temblorosa.

—¿No apuntó el número de ticket? —pregunta el responsable de Procedimientos Internos con ingenuidad.

—No, no abrí el ticket.

—Esto es inconcebible —dice Jorge García Madariaga, que ha estado callado hasta ese momento—. Entonces, ¿cómo abrió la petición?; es decir, ¿cómo le comunicó la petición a Sergio?

—Se lo dije verbalmente —responde Raúl con lentitud nerviosa.

—¿Me está usted diciendo que fue en busca de Sergio Galán y habló directamente con él? —pregunta con estupor el responsable de Procedimientos Internos.

—Bueno, Sergi se sienta a mi lado, así que se lo comenté sin levantarme de la silla.

—¿Cuáles fueron exactamente sus palabras?

—Le dije que reiniciara el Wepsphere, perdón, el servidor de aplicaciones de reserva de salas, ya que hacía varios días que estaba caído y los clientes estaban muy enfadados.

—¿Cómo osó? —pregunta indignada Araceli Santamaría de Miguel—. Hacer una petición sin ticket. ¡Dios! Eso es gravísimo. ¿Y qué hizo Sergio Galán?

—Pues reinició el servidor. A los dos minutos ya podían hacer reservas de salas.

—Eso, señor Santano, sabe que es irrelevante. Aquí estamos juzgando una infracción continuada y grave de los procesos de gestión de incidencias, con independencia de los resultados derivados, nada más. No se haga usted el listo —dice Ángel Miranda Sáez, responsable de Procedimientos Internos.

—¿Y Sergio Galán no debería estar aquí también? —pregunta Jorge García Madariaga, presidente del tribunal.

—Sergio Galán ha desaparecido. Creemos que está en trámites de cambio de empresa —aclara Nuria Ballester Velasco, responsable de Procedimientos Externos.

—Bueno, proceda a sus conclusiones, señor Miranda —dice Jorge García Madariaga, director general de Metodologías Aplicadas y presidente del tribunal.

—El señor Raúl Santano Paz ha cometido diversas irregularidades graves en el proceso de gestión de incidencias. En concreto, y según la normativa específica sobre metodologías de gestión de incidencias, ha infringido las normas número tres, seis y veinte. —Ángel Miranda Sáez, responsable de Procedimientos Internos, hace una pausa—. Y lo que es peor, ha infringido la regla número tres del código general y normativo de los procedimientos organizativos. El señor Raúl Santano hizo una petición directamente a otra persona sin dar de alta un ticket. —Hace otra pausa y mira directamente al acusado—. El señor Raúl Santano merece un castigo ejemplar, y por tanto, propongo al tribunal su expulsión inmediata. Y para reforzar mi petición y como muestra definitiva de la calaña del señor Santano, me remito a las palabras con las que hizo la petición al desaparecido señor Sergio: «Reinicia de una puta vez el servidor de los cojones, vaya puta mierda de empresa». Ahí lo dejo, señores. Gracias.

—Gracias, señor Miranda. Es su turno, señor Santano, tiene usted la palabra para su defensa —dice Jorge García Madariaga, director general de Metodologías Aplicadas y presidente del tribunal.

—Con la venia. Si no hay inconveniente, cedo mi palabra al señor Rafael José Moreno Peña, compañero de trabajo y amigo, que tiene estudios de Derecho.

—No hay inconveniente. Que proceda el señor Rafael José Moreno —dice el presidente del tribunal.

Rafael José Moreno Peña, sentado a la derecha de Raúl, se levanta lentamente y mira al tribunal.

—Con la venia. —Rafael José baja la cabeza, suspira y continúa—. ¿Saben?, la mayor parte del tiempo estamos desorientados; muchos proyectos, incidencias, demasiados objetivos, y siempre nos preguntamos: «¡Dios!, ¿por qué? Dime qué es lo correcto, ¿qué estoy haciendo mal?, ¿cuál es la verdad?, ¿por qué hay tanta injusticia?». Nos cansamos de oír las mentiras de los proveedores, las quejas de los clientes, y después de un tiempo nos sentimos cansados, viejos, un poco muertos, y nos convertimos en víctimas, débiles, y dudamos de nosotros mismos, de nuestros jefes, de nuestra organización, y lo que es peor: de nuestros procesos. Pensamos que los procesos son una farsa, que no existen los procedimientos, que todo es mentira. Pero hoy, estamos aquí reunidos para juzgar, y son ustedes la ley, señora Araceli, señora Nuria, señor Ángel y señor Jorge. —Rafael José señala al tribunal—. Ustedes son la justicia, ustedes

son el proceso, y no los documentos escritos con sus normas y reglas, eso solo son símbolos. Son ustedes la ley, y si tuviéramos fe en el buen uso de los procesos, solo necesitaríamos creer en nosotros mismos. Y yo creo que hay sentido común en nuestros corazones. Muchas gracias.

Raúl se levanta y mira a Rafael José.

—Pero ¿qué es esa mierda? ¿Te crees que estás en una película? ¡Pero qué mierda has dicho! —grita Raúl.

—Señor Santano, guarde la compostura —dice el presidente del tribunal.

—Rafa, coño, en serio, ¿qué has dicho? ¿¡Pero qué coño has dicho!? ¿Esa es mi defensa?

—Siéntese, señor Santano, y tranquilícese —dice el presidente del tribunal—. Después de oír este lamentable alegato y cerrado el turno de todos los implicados, procedemos a la deliberación.

Los cuatro miembros del tribunal se levantan de su asiento y forman un corro. Hablan durante apenas un minuto, se separan y vuelven a su sitio.

—Señor Miranda, proceda a comunicar la sentencia.

—Este tribunal condena por unanimidad al señor Raúl Santano Paz a la expulsión inmediata de esta empresa y a la comunicación pública de esta decisión a todas las consultoras del país, para que el acusado no pueda ejercer en ninguna de ellas de por vida. Aconsejamos al señor Raúl Santano Paz que abandone definitivamente esta profesión por el bien de la misma. Se levanta la sesión.

—¡Un momento! —grita Rafael José Moreno Peña alzando el brazo—. Un momento, esto no ha acabado. Siéntense, por favor.

—No, esto se ha acabado.

—No, según el apartado cinco de la normativa de procedimientos judiciales internos, el abogado defensor puede intervenir en cualquier momento si se trata de una intervención argumentada.

Los miembros del tribunal se miran entre ellos. Ángel asiente con la cabeza y vuelven a sentarse. Raúl mira con estupefacción a Rafael Moreno Peña y hace el ademán de cogerle del brazo para sacarlo de la sala, pero lo detiene la potente voz de Ángel.

—Proceda, señor Rafael José Moreno Peña.

—Bien, con la venia. Como veo que mi alegato final no ha hecho mella en el tribunal, me veo obligado a recurrir a los mecanismos burocráticos y formales que, aunque crueles, no dejan de ser eficaces. En primer lugar, pido declarar nulo este juicio, ya que se han incumplido los siguientes artículos del código procesal interno: artículo seis punto tres, que se refiere a la paridad de sexo en la composición del tribunal; artículo nueve punto uno, referente al mobiliario de la sala de juicios; artículo doce punto veintitrés, referente a la metodología de los interrogatorios; artículo dieciséis punto nueve, que se refiere al tiempo de los alegatos; artículo treinta y cuatro punto seis, que se refiere a la proporcionalidad de las penas impuestas. Además, se han incumplido veintitrés artículos relativos a las fases previas al juicio, en este caso, en referencia al proceso de enjuiciamiento empresarial. En otras palabras, se han incumplido tantas normas metodológicas que me veo en la obligación no solo de pedir la nulidad del juicio, sino también, que se archive la causa y la subsiguiente absolución de mi defendido.

—Muy bien, señor Rafael José Moreno Peña. Sin embargo, tengo la obligación de recordarle que en el caso del supuesto incumplimiento de los veintitrés artículos normativos previos al juicio, para que sean válidos han de estar acompañados de las correspondientes incidencias abiertas y en situación de en curso.

—Correcto, esas incidencias se abrieron en su día y corresponden a las etiquetadas con los códigos del 23.456 al 23.479, y todas con el correspondiente estado en curso.

—¿Y se han remitido las copias obligatorias a los coordinadores de cada departamento afectado?

—Correcto.

—Respecto al incumplimiento de los artículos en este juicio, supongo que se han dado de alta en el gestor de incidencias correspondiente.

—Correcto.

—¿Y se han comunicado al Departamento de Calidad?

—Correcto.

—¿Y se han dado de alta las alegaciones paralelas a estos incumplimientos?

—Por supuesto.

—¿Y se han notificado a los jefes de proyecto que pudieran estar afectados?

—La duda ofende.

—¿Y se han convocado las diferentes comisiones para el estudio de estas irregularidades?

—Convocadas están.

—Necesito pruebas fehacientes de que todas estas acciones son válidas y se ajustan a los procedimientos establecidos.

—Por supuesto. Si quiere, podemos empezar con las irregularidades metodológicas preprocesales.

—No, no, prefiero analizar las propuestas de irregularidad judicial.

—Perfecto, señor.

Raúl suspira y apoya la cabeza en la mano derecha. Han pasado varias horas desde que empezó el juicio y parece que se va alargar durante otras tantas. El público murmura y algunas personas abandonan la sala.

Durante horas, Rafael José Moreno y Ángel Miranda se enfrascan en una larga y poco fructífera discusión acerca de las irregularidades cometidas en el proceso. Se exigen nuevas pruebas y se abren nuevos procedimientos paralelos. Cae la noche y el juicio prosigue ajeno al tiempo. Al amanecer, los miembros titulares del tribunal son sustituidos y abandonan la sala. También es sustituido Rafael José Moreno Peña por varios familiares que iniciaron estudios de Derecho y dan permiso a Raúl para salir y descansar hasta la tarde.

El juicio se alarga varias semanas, hasta las puertas del verano. Se amplía la sala y se cancelan todas las vacaciones de los implicados. Se han abierto cientos de procesos paralelos y se necesita más personal. Se forman columnas de documentos que se apilan sobre el suelo. Se organizan varios tribunales y se celebran juicios relacionados que se solapan.

Hacia Navidad, se tiran todas las paredes de los despachos y se habilita una gran sala diáfana para proseguir con el gran juicio. La actividad es frenética y se organizan reuniones y seminarios para establecer nuevas normas y procedimientos. El murmullo se instaura eternamente en el ambiente como fondo de los continuos gritos de los participantes en los varios procesos abiertos. Protesto, con la venia, señoría, recurro, eso es una impostura, se abre reclamación, y así miles de palabras que se confunden y se entremezclan. Al entrar en la gran sala, una larga cola de personas, algunas con carpetas, otras con grandes maletas, esperan su turno para acceder al mostrador, donde les indicarán a qué proceso judicial han de asistir. Algunas personas duermen

en los sofás, otras comen y las más discuten entre ellas.

Todos los trabajadores están inmersos en el gran proceso judicial y metodológico y, por tanto, la empresa cesa su actividad. Se cancelan todos los servicios a clientes.

Dos años después, se cancelan las nóminas por un error procesal y se abren procesos de reclamación que no pueden ser admitidos hasta que se determinen las nuevas normas derivadas de todos los juicios abiertos.

En el quinto aniversario del gran proceso se decide abrirlo al gran público y a la prensa. Para ello se traslada a un polideportivo en las afueras, habilitado para albergar a las miles de personas ya implicadas. Se organizan zonas para dormir y otras para comer.

A la entrada del polideportivo se instala un mercadillo con merchandising del juicio: camisetas con la imagen de Raúl abriendo una incidencia; otras con el número de incidencia que provocó todo esto, el 48.639; llaveros; vasos; calzoncillos; de todo. Al lado del mercadillo se instalan decenas de food trucks para los visitantes, y más allá, una feria de atracciones en la que los afectados y el público en general pueden llevar a sus hijos, nietos y sobrinos. Además, a espaldas del macrocomplejo se asientan varios colectivos antisistema; asociaciones alternativas, naturistas, consumo responsable y de proximidad; varias cooperativas; agrupaciones de artistas y escritores perdidos, independientes y autoeditados; organizadores de ferias, de encuentros; lecturas de poemas alternativos; presentaciones de libros y revistas olvidadas; seminarios de escritores y talleres de diseño, grafistas, dibujantes de cómics, grafiteros; perroflautas, vegetarianos, veganos y cavernarios; independentistas, anarquistas; estilistas y estetas, y un taller de poliespán.

En uno de los muchos procesos judiciales que se celebran en el polideportivo, Raúl, con el rostro cansado, sube a una especie de tarima. La noticia de su inminente declaración se extiende por todo el recinto, y la gente empieza a agolparse alrededor de la tarima. En pocos minutos se suspenden todas las actividades, incluido el pasacalles de todos los viernes con gigantes, cabezudos y majorettes. El público, expectante, se acomoda en las gradas. En el recinto ya no cabe más gente y tienen que cerrar las puertas. El polideportivo enmudece.

Un sonido agudo que sale de los altavoces precede a las primeras palabras de la secretaria del tribunal.

—Según el artículo tres del procedimiento judicial, damos paso a la declaración del principal acusado. Tiene la palabra el señor Ángel Miranda Sáez.

El público aplaude con entusiasmo. Ángel es la estrella del momento, el miembro del tribunal más experimentado y arrastra masas en sus intervenciones.

—Gracias —otro sonido agudo interrumpe el agradecimiento—, señora secretaria.

—Señor Raúl Santano Paz, ¿dónde se encontraba usted a las 10:34 de la mañana del día 22 de febrero de 2016?

—Estaba en mi puesto de trabajo. En el edificio de la calle Enric Granados.

—¿A qué hora exactamente recibió la primera incidencia de la aplicación de reserva de salas por parte del señor Miguel Ángel Salcedo?

—A las 10:34 recibí el ticket número 48.639.

—¿Dé que se trataba?

—La aplicación de reserva de salas de toda la empresa estaba caída. No se podían realizar reservas ni actualizar ni cancelar; un caos, vaya.

—¿Y cómo procedió?