



## El Banco presenta los resultados de la Encuesta Global de Satisfacción y el Segundo Reto Santander Ideas (I)

# Es urgente concretar las soluciones

Ayer, la Empresa presentó a las Representaciones Sindicales el resultado de la **Encuesta Global de Satisfacción**, que se puso en marcha antes del verano. En la reunión se expusieron los problemas detectados mediante la Encuesta y se nos transmitieron planes de mejora con base, tanto en la propia Encuesta, como en el reto Santander Ideas; todo ello, encaminado a centrar el foco en el cliente y en mejorar la situación de la plantilla.

Desde CCOO valoramos positivamente la realización de proyectos de este tipo, porque nos permiten expresar dónde están los problemas y qué pensamos que es necesario rectificar. Pero además, lo valoramos positivamente porque parte de las conclusiones expuestas por el Banco tienen su origen en las propuestas que reiteradamente hemos planteado desde **CCOO**:

- La **sustitución del "presentismo" por un modelo de eficacia** y eficiencia. La prolongación de jornada es el principal problema de la plantilla del Santander, reiteradamente denunciado por **CCOO** por ser el principal elemento contra la conciliación de la vida personal y laboral.
- La **modificación total de la Evaluación de Desempeño**, para que diferencie los criterios cuantitativos de los cualitativos, y la **creación de la Evaluación 180**, que va a permitir en un primer momento la valoración de quienes evalúan por las plantillas evaluadas, al menos en lo relativo a la gestión de las personas. Hasta la fecha, la única evaluación de evaluadores la hacía **CCOO** a través de las **valoraciones de las Direcciones de Zona**, cuyas conclusiones eran periódicamente presentadas a la Alta Dirección y publicadas en nuestra web.
- La **implantación de un verdadero Plan de Carrera** para cada empleado y empleada, con un itinerario formativo y personal, una constante reivindicación de **CCOO** en las Comisiones de Formación.
- Establecimiento de relaciones duraderas con los clientes que huyan del cortoplacismo, **pasando de la cultura de "colocar productos" a "ofrecer soluciones"**.

**CCOO** impulsó en 2011 una declaración en el Comité de Empresa Europeo del Grupo Santander sobre **venta responsable de productos financieros**, que ponía el acento precisamente en este modelo.

Sin embargo, la valoración positiva de las medidas anunciadas no es obstáculo para **seguir exigiendo, con toda contundencia, la concreción inmediata de las mismas**. El esfuerzo y dedicación de la plantilla, y su nivel de compromiso, así lo requieren.

Mientras se sigan poniendo trabas a los traslados solicitados por necesidades de conciliación; mientras el mensaje de RRHH siga siendo que el banco ve mal la adopción de medidas firmadas y recogidas en acuerdos, como la reducción de jornada, excedencias, flexibilidad horaria...; mientras se nos siga diciendo que el horario es de 8 a 8, y aburriendo con infinidad de partes, multiconferencias, talleres y otras perlas por el estilo, no avanzaremos en este pretendido cambio cultural.

Hemos exigido formación para los mandos intermedios, porque desconocemos si ante este cambio de cultura que espera el Banco, serán capaces de cambiar un estilo de dirección basado en amenazas y presiones, por otro en el que **las PERSONAS sean lo primero**.

La colaboración solicitada por el Banco a la Representación Sindical para la puesta en práctica de estas medidas se va a concretar, en el caso de **CCOO**, en **seguir denunciando todas aquellas situaciones que vulneren los acuerdos que ya existen**, y el discurso que se está manifestando tanto desde RRLL como desde la Alta Dirección. Y, como siempre, haciendo propuestas concretas para mejorar el clima laboral y la situación de la plantilla.

**CCOO** volvemos a insistir en la necesidad de participar y aportar en la búsqueda de soluciones, y **denunciar todos aquellos comportamientos que vulneren lo acordado**. La participación activa es una poderosa herramienta para avanzar y mejorar. Entre todos, entre todas, conseguiremos hacer del Banco, de verdad, **el mejor lugar para trabajar**.

22 de octubre de 2014