

# APORTACIONES CCOO A SANTANDER IDEAS

## ELIMINAR LA BUROCRACIA Y LOS CONTROLES REDUNDANTES

Miguel Periañez Díaz Madrid, Spain - Puntos: 4997

24 Junio 2014

• 104

• 18

• 98

La eliminación completa de **la ingente cantidad de partes, reportes, informes, planillas**, etc. que actualmente se deben enviar. La mayor parte de estos informes se pueden obtener, o se deberían poder obtener, a través del propio sistema, y todo el tiempo dedicado a cumplir estas exigencias se pierde de gestionar clientes y de vender productos. Por otro lado, se ataca directamente la autonomía de la oficina, que ve como el trabajo está fiscalizado al minuto y que la planificación y **el reporte se convierte en el fin del modelo**, en lugar de en el medio para conseguir gestionar mejor la oficina.

Ya ha habido un documento, elaborado por la **Oficina de Información de Red** (dependiente de la dirección comercial de Santander España) en el que se reducía al mínimo las reuniones y multiconferencias fuera del horario, y el envío de partes. **El problema es que nadie ha hecho caso.**

Esta es una de las realidades cotidianas que más daño están haciendo al clima laboral en las oficinas de la red. La sensación de las y los profesionales es que hay más interés en fiscalizar y controlar que en producir. **Es una actividad ingente, agotadora, y absolutamente inútil.** No nos lo podemos permitir.

**Idioma** Spanish - Español **Categoría** Productividad y eficiencia

**Co-ideators:**

**Tags:**

Gracias

Enviar A Un Amigo

Reportar Abuso

Añadir a Favoritos

## ESTABLECER UNA VERDADERA POLÍTICA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR

Miguel Periañez Díaz Madrid, Spain - Puntos: 4997

24 Junio 2014

• 122

• 18

• 173

Está más que demostrado que una plantilla satisfecha es una plantilla más productiva. En el índice de satisfacción de una plantilla pondera, quizá como ningún otro parámetro, la existencia de un verdadero equilibrio entre la vida personal y la vida profesional, incluido el necesario tiempo para descansar y

reponer fuerzas tras cada jornada.

El actual modelo comercial genera unas cargas de trabajo inasumibles, que provocan jornadas interminables y altamente improductivas. Una decadente política de presentismo, que obliga a muchos y muchas profesionales a estar siempre disponibles, genera cansancio permanente, pérdida de motivación, insatisfacción y falta de vinculación con la Empresa. Por no hablar de los problemas de salud derivados del incremento exponencial de la exposición a riesgos psicosociales.

Las convocatorias obligatorias fuera de la jornada laboral (talleres, cursos, multiconferencias, despachos, reuniones...) son improductivas, vulneran los acuerdos firmados, impiden la conciliación de la vida personal y familiar, y son contrarias a la flexibilidad. No sólo no aportan nada al modelo comercial, sino que además destruyen la autonomía en la estructuración del tiempo de trabajo y sólo sirven para controlar y presionar a la plantilla.

Unido a todo esto, la actual política de ubicación de la plantilla, y de atención a los problemas derivados de aspectos de la vida personal como la atención a menores o personas dependientes, y otras necesidades, es absolutamente contraproducente. Una adecuada gestión de los recursos humanos debe llevar a procurar desde la empresa la contribución a paliar estos aspectos, para mantener motivada e incentivada a su plantilla. Los alejamientos del domicilio, los sistemas de incentivos injustos con quienes tienen que reducir su jornada por estos temas, las dificultades de todo tipo para atender estas necesidades son letales para un buen clima laboral y un reforzamiento del compromiso individual.

Por último, es imprescindible mejorar el actual ratio de plantilla por oficina, El actual sistema de asignación de plantilla por oficina, en función de parámetros que desconocemos, pero que seguramente son estrictamente de costes, es claramente insuficiente. No tiene en cuenta el volumen de trabajo ni la presencia de clientes en oficina, y desprecia el trabajo operativo (actualmente, casi el 70% del trabajo en la oficina). La escasez de plantilla en la red es ahora mismo la principal causa del mal clima laboral, de las prolongaciones de jornada y del incremento de la carga de trabajo, aumentando los riesgos psicosociales.

**Idioma**                      **Categoría**

Spanish - Español      Empleados

**Co-ideators:**

**Tags:**

Gracias

Enviar A Un Amigo

Reportar Abuso

Añadir a Favoritos

## REESTRUCTURAR EL SISTEMA DE OBJETIVOS/INCENTIVOS Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS

**Miguel Periañez Díaz** Madrid, Spain - Puntos: 4997

24 Junio 2014

• 108

• 22

• 145

El sistema de objetivos e incentivos es arbitrario e irracional, y uno de sus principales "objetivos" es que **la plantilla no perciba premios**, aunque se consigan globalmente los presupuestos establecidos.

Por eso, los objetivos comerciales se duplican, triplican o cuadruplican desde la dirección comercial hasta que llegan a la dirección de la oficina.

Por eso el sistema de carterización provoca que una parte importantísima de los puntos realizados se pierdan en el "**sin gestor**", provocando que el trabajo bien hecho quede sin posibilidad de remuneración.

Por eso las reclamaciones de puntos mal asignados se eternizan o directamente se desatienden.

Los objetivos deben fijarse tras un proceso de contraste con la propia oficina, donde se escuchen las necesidades y dificultades reales del negocio día a día. La exigencia no puede estar acompañada de arbitrariedad, porque eso conduce a la indolencia: no puedo alcanzarlo, que lo hagan ellos.

**Es necesario escuchar a la Red**; actualmente, no se realiza un verdadero proceso de "feedback" sobre los diseños que se realizan desde servicios centrales, o las direcciones de zona, y la respuesta de la red. No se tienen en cuenta las necesidades y las posibilidades reales, y la desafección de la plantilla de la red con los SSCC y los mandos intermedios es enorme.

Se debe realizar un esfuerzo de compromiso de modo que la plantilla se sienta apoyada y reforzada, y no maltratada sistemáticamente por su propio banco. Y esto incluye todo el sistema, desde la fijación de objetivos hasta la resolución de incidencias. La exigencia y la dirección nada tienen que ver con el desprecio y la prepotencia.

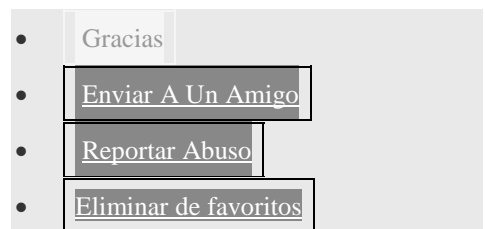
Por otro lado, es imprescindible que **se ajusten los objetivos, y por tanto los incentivos, a las jornadas reales que se realizan**. Existen multitud de circunstancias: reducciones de jornada, bajas por enfermedad, vacaciones, licencias, maternidad, etc... que provocan alteraciones en la jornada que, al no estar ajustadas en el sistema, provocan desajustes, mediciones erróneas de la productividad, e injusticias flagrantes en los incentivos. Todo esto debe cambiar, porque provoca desánimo, dejación y falta de implicación absoluta.

**Un sistema de incentivos que premia el resultado a corto plazo, inmediato, es incompatible con la buena gestión del cliente, la vinculación y la transaccionalidad**. Se premia la "colocación" y no, como afirma el CEO, la gestión y la atención al cliente a medio plazo, incluso la gestión planificada que prevé la agenda comercial.

**Idioma** Spanish - Español  
**Categoría** Productividad y eficiencia

**Co-ideators:**

**Tags:**



## RENOVAR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Miguel Periañez Díaz Madrid, Spain - Puntos: 4997

24 Junio 2014

- 105
- 19
- 94

**La actual plataforma tecnológica que da soporte al modelo comercial es absolutamente inadecuada e ineficiente.** Los procesos de contratación son extremadamente lentos, farragosos y complicados, y exigen la presencia del cliente en la oficina mucho más tiempo del deseable.

Por otro lado, la vinculación del sistema a la contratación es deficiente, debiendo estar mucho más integrado en todas sus fases para que no sean procesos independientes.

Adicionalmente, la atención que se presta desde el CAU es deficiente y lenta. Debe mejorar sustancialmente, incorporando personas con amplia experiencia en la resolución de incidencias y dotándolo de la plantilla adecuada.

Esta debería ser una prioridad absoluta, es imposible cumplir ninguno de los otros parámetros y compromisos sin pasar por una actualización y modernización completa de los procesos tecnológicos. Toda iniciativa naufraga en la actual plataforma tecnológica.

**Idioma**

Spanish - Español

**Categoría**

Tecnología, procesos y herramientas

**Co-ideators:**

**Tags:**

---

Gracias

Enviar A Un Amigo

Reportar Abuso

Añadir a Favoritos