

Relaciones Laborales

Recursos Humanos, Organización y Costes

# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Boadilla, octubre de 2014

# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

¿Qué entendemos por Conciliación de la vida personal y profesional?

- Que hombres y mujeres participen de forma equilibrada en la vida personal y profesional.
- Que la situación familiar no sea un elemento que afecte negativamente a las posibilidades de desarrollo profesional de las personas.

Lo conciliación no puede ser:

- Trabajar menos.
- Dejar que mi trabajo lo haga “otro compañero/a”
- Ser menos productivo.

¿Que hacemos en Banco Santander para facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de nuestros empleados?

- ✓ Diseñar y establecer mecanismos y medidas de flexibilidad que ayuden a nuestros profesionales, hombres y mujeres, a conseguir un equilibrio entre ambas facetas de su vida.

# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Beneficios asociados



Mejora de indicadores internos relacionados con el clima laboral, compromiso, orgullo corporativo, satisfacción de la plantilla, disminución de la conflictividad laboral.

Mejora indicadores de rotación personal, absentismo...

Mejora de indicadores de negocio: productividad, calidad de servicio, satisfacción, fidelización...

Mejora de indicadores de mercado: reputación corporativa, diferencia competitiva...



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Principales herramientas de gestión:

- Código General de Conducta
- Negociación colectiva con la representación de los trabajadores:
  - Convenio Colectivo
  - Acuerdos (Conciliación en 2005 y Plan Igualdad en 2007)
  - Declaraciones conjuntas de compromiso
- Distinciones y modelos de gestión:
  - Certificado efr (2007)
  - Distintivo Igualdad e la Empresa (2011)
  - Premios y reconocimientos
- Encuestas de opinión
- Benchmark con otras empresas
- Especial mención a la Ciudad Financiera

## TITULO II. Principios éticos generales del Grupo Santander

5. Igualdad de oportunidades y no discriminación.....
6. Respeto a las personas.....
7. Conciliación del trabajo y vida personal.....
8. Prevención de riesgos laborales.....
9. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental.....
10. Derechos colectivos.....

En Basilea del Moral, a 8 de octubre de 2007, se reúnen las personas señaladas al final del presente documento, celebrando cada una de ellas la representación que se indica.

### MANIFIESTAN

1. La igualdad entre mujeres y hombres es un derecho reconocido en la Constitución Española y un principio jurídico anclado en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, habiendo derivado en el seno de la Unión Europea un importante acuerdo consensado sobre igualdad de sexo, para cuyo desarrollo legislativo se ha privilegiado consistentemente en nuestro país la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, sobre igualdad efectiva de mujeres y hombres.

2. Banco Santander ha venido expresando voluntariamente desde antiguo su decidido y firme compromiso en la defensa del principio de igualdad de oportunidades, implementando el propio trabajo en su ámbito laboral, mediante iniciativas y acciones de diversa naturaleza para fomentar su efectiva vigencia, obteniendo en 2003 el título de la Mujer y el reconocimiento como Entidad Certificadora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.

3. Por su parte las Representaciones Sindicales, tras haber manifestado a la empresa su preocupación por el efectivo desarrollo de este principio, así como su interés por impulsar medidas dirigidas a mejorar las condiciones para el acceso al empleo, facilitar las posibilidades de conciliación del trabajo con la vida familiar y personal, y garantizar el balance entre equilibrio en el desarrollo, promoción profesional, y condiciones de trabajo en general.

4. Tras la entrada en vigor de la Ley 3/2007, y en orden a configurar un marco más favorable para la conciliación, el Banco y sus Representaciones Sindicales han acordado mantenerse diversos reuniones y conversaciones tendientes a consensuar nuevas iniciativas y áreas de actuación que contribuyan a la consecución de los objetivos y finalidades previstos en la referida Ley, a la vez que a revisar los contenidos del Acuerdo suscrito en 27 de abril de 2005, sobre medidas de conciliación y para la igualdad de oportunidades, mediante la incorporación de otros actuaciones y más relevantes.



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Ciudad Grupo Santander

## Objetivos del Proyecto



### Tres objetivos principales

- Mejora de la calidad del puesto de trabajo.
- Aumento de la eficiencia de los Servicios Centrales.
- Creación de un Área de alto contenido ecológico.

### Distintos tipos de ventaja

- Beneficios para la organización
- Beneficios para el entorno
- **Beneficios para los empleados**



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander

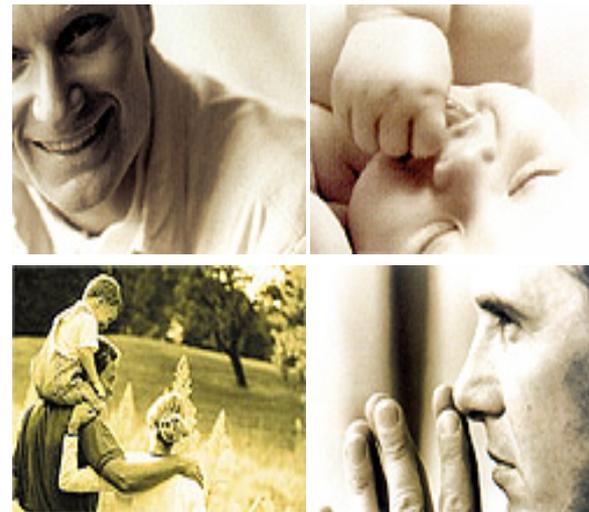
- El proyecto fue presentado en abril de 2002
- Las obras comenzaron en mayo de 2002
- El traslado comenzó en abril de 2004
- Situada a 17 Km. del centro de Madrid
- Superficie de la parcela: 160 hectáreas +69 (El Bosque)
- 70% de la superficie está destinada a espacios verdes
- Superficie de oficinas: 100.000 m<sup>2</sup> sobre rasante
- Capacidad para 6.500 empleados
- Plazas de garaje: Más de 4.000
- Zona comercial: 14.000 m<sup>2</sup>
- Escuela Infantil
- Campo del golf de 18 hoyos
- Auditorio con capacidad para 1.000 personas



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Ciudad Grupo Santander - Beneficios para los empleados:

- Zonas de trabajo más espaciosas, con mayor luminosidad y ergonomía.
- Entorno natural, con más de 160 hectáreas de espacios verdes + 69 (El Bosque).
- Espacios dedicados a la comunicación y a la formación.
- Servicios pensados para la conciliación de la vida personal y profesional

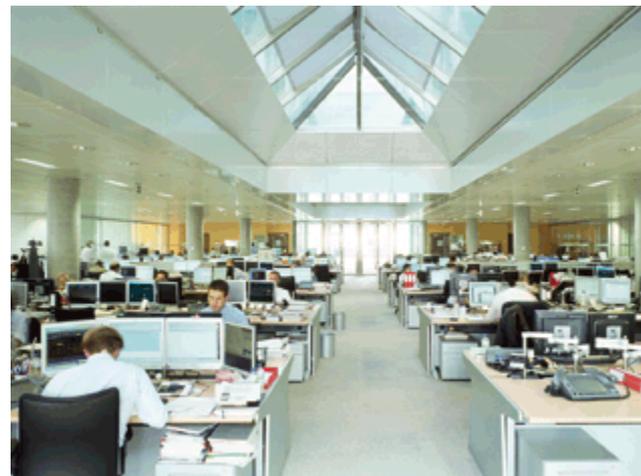


**\*\*La configuración de estos servicios se realizó tras consulta de opinión a los empleados\*\***

# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Ciudad Grupo Santander - Servicios para empleados:

- Plazas de aparcamiento
- Escuela Infantil Altamira
- Centro Deportivo
- Centro médico
- Centro Corporativo de Formación y Desarrollo
- Campo de Golf y Club de Golf
- Tienda de conveniencia
- Peluquería
- Programa de apoyo al empleado
- Capilla
- Zona de restauración
- Cafetería, Puntos de café
- Áreas de vending
- Servicio de lavado y reparación de vehículos en la plaza de parking
- Sala de Arte
- Servicios bancarios
- Salas de telepresencia
- Zona natural El Bosque



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander - Escuela Infantil Altamira:

- Capacidad para 500 niños. De 3 meses a 3 años.
- Horario de 7:30 a 19 horas y “horario ampliado”
- Proyecto educativo de primer orden
- Comunicación y transparencia (reuniones periódicas, tutorías, escuela de padres...)
- Servicio Médico:
  - Pediatra (Revisiones anuales, valoraciones ante primeros síntomas de enfermedad)
  - Enfermería
  - Psicopedagogía
  - Situaciones de urgencia, con ambulancia permanente
- Sala de lactancia
- Cocina propia (menús especiales para niños alérgicos)
- Precio subvencionado al 50% por el banco
- Campamentos de verano (3 a 12 años) – Semana Santa, Navidad y Verano



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander - Programa de apoyo al empleado (1):

- Servicio de gestión de documentos. Trámites diversos: 1408 casos resueltos en 2013
  - Trámites ante la D.G.T., matriculación, transferencias y bajas de vehículos.
  - Entrega y recogida de documentación.
  - Solicitudes de notas simples en registros de la propiedad.
  - Matriculaciones en escuelas, universidades...
  - Solicitud de certificados del registro civil
  - Trámites ante la administración pública (Hacienda, Ayuntamientos, S.Social...)
- Servicio de asesoramiento y apoyo personal y familiar (telefónico): 2787 casos atendidos en 2013 (en toda España, incluida red comercial)
  - Consulta de dudas sobre cuestiones cotidianas (fiscalidad, derechos y defensa del consumidor, compra-venta de viviendas, cuidado de hijos y mayores...)



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander - Programa de apoyo al empleado (2):

- Información social (asociaciones de enfermos, centros de mayores, recursos y reclamaciones ante entidades públicas, centros de tratamientos especializados...)
- Relaciones personales (relaciones de pareja, aislamiento, apatía, agresividad, separación o divorcio, problemática de carácter sexual...)
- Dificultades en la familia (comunicación con los hijos, problemática de la adolescencia, custodia de los hijos, familiares discapacitados, drogodependencias, familiares desempleados, trastornos de la alimentación...)
- Aspectos emocionales (estrés, ansiedad, depresiones, adicciones...)
- Relaciones en el trabajo (problemas de comunicación, dificultades para trabajar en equipo, estrés laboral...)

- A través de consultora externa especializada.
- Confidencialidad y gratuidad.
- La línea de asesoramiento puede ser utilizada por familiares



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander - Servicio Médicos:

- Reconocimientos médicos y reconocimientos médicos preventivos
- Teléfono de emergencias, sala de emergencias y ambulancia permanente
- Salas de tratamientos (curas, aerosolterapia...)
- Prevención y rehabilitación (fisioterapia, pilates, escuela de la espalda, talleres de preparación al parto, cardiovascular, pruebas de esfuerzo...)
- Campañas preventivas: Donación de sangre, vacunación gripe, campañas contra el tabaquismo, exceso de peso, alergias, salud bucodental, Programa PESA.)
- Especialidades médicas: cardiología, pediatría, podología, alergología, dermatología, digestivo, endocrinología, ginecología, oftalmología, otorrinolaringología, traumatología, odontología)

## Algunos datos 2013:

- 4000 reconocimiento médicos realizados
- 5200 consultas médicas atendidas y 5098 de enfermería
- 320 pruebas de esfuerzo, 336 ecocardiogramas, 102 estudios de tensión arterial (Holter)
- 20535 sesiones de Pilates.
- 6000 consultas/revisiones/ tratamientos de odontología
- 5500 consultas de especialidades



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander - Tienda de conveniencia:

- Alimentación, droguería, prensa, libros, discos, videos, ferretería y automóvil, regalos y complementos, parafarmacia, óptica.
- Servicios: floristería, reparación de calzado, tintorería y arreglos de prendas de vestir, camisería, duplicado de llaves, mensajería farmacéutica.

## Centro Deportivo El Sardinero:

- Abierto de 7 a 21:30 horas
- Fines de semana
- piscina climatizada
- Pistas de padel, tenis, multideporte.
- Campo de voley playa
- Campo futbol
- Restauración
- Clases deportivas, pilates, fisioterapia, sauna, baño turco, tienda deportiva, clases fines de semana para el empleado y su familia, torneos deportivos para empleados.
- Plazas de aparcamiento



1946 socios habituales  
200 usuarios fin de semana

# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Ciudad Grupo Santander – Zona natural El Bosque:

- Inaugurado en diciembre de 2012.
- Nueva zona verde forestal de 69 hectáreas y más de 14.000 árboles que pueden disfrutar todos los profesionales del Grupo residentes en la Ciudad Grupo Santander.
- Supone una ampliación del espacio existente habilitando una zona que constituye un entorno natural donde los empleados y/o sus familias pueden pasear, correr, montar en bicicleta.
- Tiene tres circuitos de running, con diferentes longitudes y niveles de dificultad.
- Permanece abierto de lunes a viernes (laborables) de 7:00 a 18:00h



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander - Flexibilidad horaria:

- Fruto de la negociación colectiva con los representantes de los trabajadores.
- Como respuesta a las necesidades individuales de los empleados.
- Favorece una mejor y más equilibrada gestión del tiempo y el trabajo.
- Flexibilidad para variar la hora de entrada y salida, ampliar o reducir el tiempo dedicado a la comida.
- Normalmente entre las 8 y las 19 horas.
- Requiere acuerdo con el responsable de la Unidad (en base a necesidades del servicio)



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

## Ciudad Grupo Santander – Política Medioambiental:

- La definimos como nuestro compromiso de integrar, en la estrategia y en la gestión, la protección y el respeto al medio ambiente.
- Este compromiso implica tanto la integración de criterios medioambientales en la actividad del Banco como la adopción de medidas encaminadas a la protección y conservación de nuestro entorno.
- Supone un especial esfuerzo por parte de todos los empleados del Grupo en su actividad diaria, con el objetivo de llegar a integrar en la misma, de una manera natural, unas determinadas pautas responsables de actuación medioambiental.
- Medidas más relevantes: Control de los consumos de recursos naturales y la gestión de los residuos generados en la Ciudad, por ej. apagado automático de luces, realización de acciones formativas sobre el uso de máquinas multifunción que permiten el ahorro de papel. Implantación de un sistema de gestión integral de residuos, mediante la instalación en todo el complejo de contenedores para la recogida selectiva de residuos, y la retirada por gestores especializados. Otras actuaciones ambientales para el control de las emisiones de gases contaminantes, contaminación de las aguas residuales y control del ruido ambiental, producidos como consecuencia de nuestra actividad.
- Disponemos de la certificación ISO-14001

**TRATAMIENTO DE RESIDUOS**  
**¿Dónde deposito los residuos?**

ES IMPORTANTE SEPARAR CORRECTAMENTE LOS RESIDUOS PARA PODER RECLICARLOS

<b>PAPEL Y CARTÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Papeleros en los puestos de trabajo. Huevo grande</li><li>• Contenedores en las isletas de impresión</li><li>• Jaulas en sótano -1</li><li>• Grandes volúmenes de papel o cartón</li></ul>	<b>ENVASES, PLÁSTICOS Y LATAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Papeleros en los puestos de trabajo</li><li>• Huevo pequeño</li><li>• Papeleros en zonas de vending</li></ul>	<b>MATERIA ORGÁNICA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Papeleros en zonas de vending</li></ul>
<b>TONER</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contenedores específicos en las estafetas de cada planta</li></ul>	<b>MÓVILES, BATERÍAS Y TODOS SUS COMPONENTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• En los SAT de cada planta</li></ul>	<b>PILAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contenedor en zona Restauración (Mediantinao 1)</li></ul>

© 2010-2011 Santander

**BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES**

**RECUERDA**

**PAPEL Y CARTÓN:**  
• Depositar el papel y cartón usados en los contenedores de reciclaje señalizados.  
• Realizar el papel impreso por una cara para imprimir, borrarlos o como papel de notas.  
• Fotocopiar documentos a doble cara.  
• Utilizar siempre que sea posible el correo electrónico, en lugar de papel.  
• Imprimir solamente aquello que sea totalmente necesario.

**ENVASES:**  
• Depositar los envases en los contenedores específicos y no mezclarlos con los residuos orgánicos.

**PILAS Y BATERÍAS:**  
• Poseen una elevada capacidad contaminante por ello es necesario recuperar la mayor cantidad de pila como sea posible. Deposítalas en los contenedores señalizados, que se encuentran en la zona de contenedores.

**AHORRO DE ENERGÍA:**  
• Las luces en los COCS funcionan según horario y nivel de iluminación exterior. Una vez apagadas sólo enciende en la botonera las que corresponden a tu zona y sean necesarias.  
• Cerrar puertas y ventanas cuando la calefacción o el aire acondicionado se encuentren en funcionamiento.  
• Realizar las fotografías con la tapa bajada debido al importante ahorro que conlleva.  
• No te olvides de apagar tu PC y monitor antes de irte. Lo mismo va también con móviles.

**AHORRO DE AGUA:**  
• No dejar correr el agua inútilmente, utilizar solamente la necesaria.  
• Los grifos que gotean, las cisternas con fuga, etc. son una fuente muy importante de consumo inútil de agua. Si observas alguno de estos desperfectos comunícalo a la dirección de correo: [mantenimientobuad@grupasantander.com](mailto:mantenimientobuad@grupasantander.com)

**Buenas Prácticas en el Consumo de Agua**

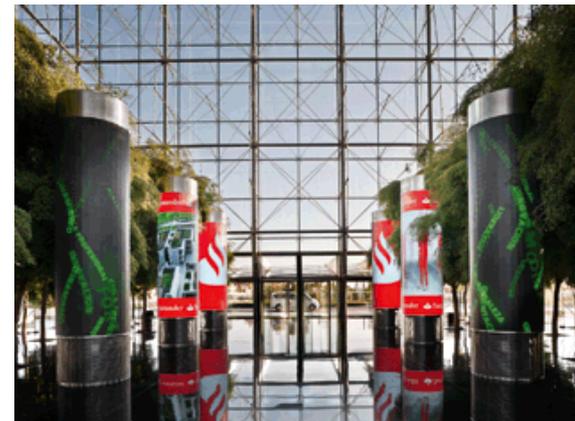
<b>En los jardines</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elegir especies autóctonas, especies que requieren menor cantidad de agua.</li><li>• Reducir la superficie dedicada al césped, sustituyéndola por plantas tapizantes o acículas, cuyas necesidades de riego son menores.</li><li>• Agrupar las plantas según sus necesidades de agua, lo que permite un riego más eficiente.</li><li>• Utilizar sistemas de riego de bajo consumo.</li><li>• Aprovechar el agua de lluvia para regar.</li><li>• Comprobar y reparar todas las fugas lo más pronto posible.</li></ul>	<b>En las cocinas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalar sistemas ahorradores patentados en los grifos que reducen el consumo de agua un 40%.</li><li>• Instalar grifos accionados por pedal, que son más eficientes.</li><li>• Elegir electrodomésticos (neveras, lavadoras, etc.) de mayor eficiencia.</li><li>• Cerrar el grifo mientras se realiza el lavado manual, se ahorran 20 litros de agua por lavado.</li><li>• Cascar y lavar todos los frutos lo más pronto posible.</li><li>• No descongelar los alimentos bajo el chorro de agua.</li></ul>	<b>Operaciones de limpieza</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar las limpiezas mediante máquinas limpiadoras (trapeadoras, alfileras, etc) siempre que sea posible.</li><li>• Utilizar productos de limpieza biodegradables o con etiquetas ecológicas, que no sean agresivos con el medio ambiente y contengan los factores de productos eco-microbios.</li><li>• Emplear las cantidades de productos de limpieza recomendadas por los fabricantes.</li><li>• Cerrar los grifos mientras se realiza la limpieza.</li><li>• Cascar y lavar todos los frutos lo más pronto posible.</li><li>• Comprobar y reparar todas las fugas lo más pronto posible.</li></ul>
---	---	--

© 2010-2011 Santander

# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Ciudad Grupo Santander - ¿Qué opinan nuestros profesionales?

- En general existe un elevado grado de satisfacción por parte de los empleados de la CGS y un cierto sentimiento de orgullo de pertenecer a la Ciudad.
- Los aspectos más positivos de trabajar en la ciudad son el entorno laboral y la gran variedad de servicios e instalaciones que la Ciudad ofrece y la mayor interacción y mejor comunicación entre empleados y entre empleados-empresa. También se valora mucho la sensación de pertenecer a un mismo Grupo.
- La Escuela Infantil es muy apreciada y se considera un “ícono” de la Ciudad. Tiene una valoración muy positiva en todos los aspectos (proyecto educativo, horario, higiene, monitores, calidad de la comida).
- Tras la Guardería destacan en positiva valoración, las instalaciones deportivas, el área comercial y el PAE.



# Medidas Conciliación Ciudad Grupo Santander

Algunos reconocimientos obtenidos por el banco en conciliación

- 2008 - Certificado efr (Empresa familiarmente responsable)
- 2009 – Madrid Empresa Flexible
- 2010 – Distintivo Igualdad en la Empresa
- 2013 The Work-Life Innovative Excellence Award, otorgado por la americana Alliance for Work-Life Progress (AWLP) a la Ciudad Financiera, como proyecto innovador, favorecedor del equilibrio entre la vida personal y la profesional.
- 2014 - Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Premio Empresa Conciliadora



Santander al día  
Recursos Humanos

**AWLP concede a Santander el premio a la excelencia en conciliación**

31/01/2013



'The Work-Life Innovative Excellence Award 2013', otorgado por la americana Alliance for Work-Life Progress (AWLP), reconoce iniciativas innovadoras que promueven el equilibrio entre la vida profesional y personal.

