

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

Caja de Burgos es una entidad financiera fundada en Burgos en el año 1926. Hoy tiene presencia, a través de 182 oficinas, en 8 comunidades autónomas y 16 provincias.

La Entidad ha obtenido el Sello a la Excelencia Europea 500 + que otorga EFQM y que evalúa el Club de Excelencia en Gestión y certifica AENOR. Este sello reconoce el alto nivel de calidad de la gestión de Caja de Burgos orientado a la mejora continua de sus procesos y la satisfacción de sus grupos de interés (empleados, clientes y sociedad).

A pesar de sus años de experiencia, Caja de Burgos se ha ido adaptando a los distintos cambios y, consciente de las nuevas necesidades de la sociedad, considera que la conciliación familiar, personal y profesional de sus empleados es posible y se ha lanzado a conseguir este reto.

En la actualidad, Caja de Burgos cuenta con una plantilla de 888 empleados, con una media de edad de 38 años, de los cuales el 37% son mujeres, representando al 55% de las incorporaciones producidas en los últimos diez años y ocupando el 15% de los puestos en el Comité de Dirección.

TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

‘Programa Equilibrio’: programa de apoyo a la conciliación de la vida profesional con la familiar y personal.

DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

● SITUACIÓN DE PARTIDA

Caja de Burgos quiere ser una empresa competitiva en el futuro y, por tanto, es consciente de que además de beneficios es necesaria una estrategia que actúe a favor del entorno del que forma parte, satisfaciendo las demandas que sus grupos de interés –clientes, proveedores, empleados y sociedad– le demandan.

Para Caja de Burgos, la situación en la que hoy se encuentra cualquier empresa no viene dada sólo por sus acciones individuales, sino también por su adaptación a los cambios que acontecen en su entorno.

El conflicto trabajo-familia presenta consecuencias negativas para ambas partes. En el trabajo aparecen problemas de estrés, riesgos psicosociales, insatisfacción laboral, menor rendimiento y dedicación, y mayor rotación de personal. En el caso de las familias, el conflicto deriva en múltiples fenómenos de impacto social, tales como el propio descenso de la natalidad, la educación de los hijos por terceros o la desatención de los mayores.

Es el momento de las personas, de pensar en sus necesidades y ponernos en su lugar. Por ello, Caja de Burgos se planteó ¿soy una buena empresa para mis empleados?

En este sentido, la Entidad decidió encaminar su modelo de Gestión de Recursos Humanos hacia el desarrollo integral de la persona, incidiendo en la calidad de vida del individuo.

Cabe destacar que la formación, los incentivos económicos y otras políticas son importantes para el empleado, pero Caja de Burgos es también consciente de que las personas necesitan, además, medidas facilitadoras de su vida personal y familiar. La estabilidad en el empleo, la flexibilidad laboral, el apoyo profesional, el apoyo a la familia y el apoyo a la integración mediante la igualdad de oportunidades, sobre todo de género, son algunos de los aspectos más demandados. Se trata

de una serie de medidas que también aportan a la empresa, puesto que ayudan a ésta a retener el talento de los mejores.

Caja de Burgos considera que la manera de gestionar el compromiso de sus empleados es estar atento a sus expectativas y a su necesidad de armonizar su vida laboral y profesional para así crear un vínculo entre satisfacción personal, calidad y productividad.

Por tanto, desde febrero de 2008 desarrolla un plan específico, bajo el título '**Programa Equilibrio**', para mejorar las condiciones laborales y personales de su plantilla. Se trata de un conjunto de 38 medidas innovadoras que inciden, fundamentalmente, en seis aspectos: la calidad en el empleo, la flexibilidad, el apoyo a la familia, el desarrollo personal y profesional, la igualdad y el liderazgo. Son mejoras que se sitúan por encima de las contempladas en el Estatuto de los Trabajadores, del Convenio Sectorial de Cajas –que mejora la Ley– y por encima del Acuerdo de Condiciones Laborales de la Caja –que, a su vez, mejora el Convenio–.

● PROCESO PREVIO

Para la elaboración del 'Programa Equilibrio', desde el departamento de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa de Caja de Burgos, se encargó un estudio previo para conocer las demandas de los empleados. De este estudio se desprendieron datos relevantes que se agrupan en cuatro grandes temas: la situación familiar, la percepción sobre el estilo de Dirección, la percepción sobre la cultura de conciliación y la experiencia personal.

Entre los datos más significativos del estudio, se pudo comprobar, por ejemplo, que el 80% de los trabajadores consideraba que la Entidad ofrecía un trato igualitario entre hombres y mujeres; que el 40% creía que avanzar en la vida personal implica un retroceso en la profesional; que un 40% opinaba que no estamos preparados para la conciliación, y que un 98% estimaba que una empresa que concilia puede ser competitiva.

Las medidas de conciliación se diseñaron tras un posterior análisis DAFO y en colaboración con la representación sindical. Además, para garantizar la mejora continua del programa, la Dirección General y el Comité de Dirección de Caja de Burgos, convencidos de que el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar es compatible con el desarrollo de negocio, elaboraron y firmaron unas directrices de gestión.

Además, con el objetivo de lograr una buena comunicación del programa, Caja de Burgos informó de todos los pasos del proceso a través del correo electrónico –acción de presentación del programa– y de publicaciones en la intranet de la Entidad. En la actualidad se ofrecen las herramientas necesarias para su perfecta aplicación y seguimiento como pueden ser los diversos formularios de solicitud de acogimiento a las medidas o la información detallada sobre el ámbito de aplicación de las mismas.

● PARTICIPACIÓN DE TODA LA PLANTILLA

El 'Programa Equilibrio', que ha contado desde el principio con el visto bueno de todas las partes implicadas -sindicatos, dirección y empleados-, está abierto a la participación de todos los trabajadores de Caja de Burgos. Las sugerencias y aportaciones son valoradas por una comisión formada por empleados de la Entidad que se reúne, de forma periódica, con el fin de elaborar además un diagnóstico de la implantación del plan.

● **MEDIDAS**

Calidad en el Empleo

- Estabilidad en el empleo
- Consulta de preferencias geográficas
- Movilidad geográfica familiarmente responsable
- Estabilidad geográfica para apoyo a la maternidad
- Cobertura de bajas

Flexibilidad temporal y espacial

- Horario flexible para la conciliación
- Jornada reducida para el cuidado de familiares dependientes
- Permiso hasta un mes para futuras madres antes del alumbramiento del hijo
- Permiso de cinco días para recuperación después del aborto
- Modelo de Reunión Equilibrio
- Medios tecnológicos para ausencias temporales
- Teletrabajo
- Aumento del número de días de permiso sin sueldo
- Posibilidad de desplazar vacaciones de un año para otro por causas justificadas

Apoyo a la Familia

- Catálogo de Beneficios Sociales
 - Cuenta de crédito de empleados
 - Exención de comisiones por servicios prestados a la Entidad
 - Mejora en operaciones de préstamo
 - Extensión ayuda de segundo préstamo vivienda. Consideración especial para casos de divorcio
 - Descuentos especiales en productos y servicios
 - Seguros para empleados
 - Complementos del salario en caso de permisos o bajas
 - Ayudas para formación en el extranjero para hijos de empleados
 - Permiso de cinco días por adopción internacional.
- Mantenimiento de beneficios sociales en caso de permisos o bajas
- Espacio Equilibrio
- Actividades para “días sin cole”
- Orientación educativa y profesional para hijos de empleados
- Orientación y asistencia social para casos de adicción
- Cheque servicio sin coste para el empleado

Desarrollo y Competencia Profesional

- Formación en Calidad Personal
- Formación en uso de las nuevas tecnologías para la conciliación
- Acceso permanente a la formación y a los concursos de capacitación y promoción

Igualdad de Oportunidades

- Perspectiva de género en selección y concurso oposición
- Orientación y asistencia social para casos de violencia de género
- Participación en el Programa Óptima de Castilla y León
- Comisión Equilibrio.

Liderazgo y estilo de Dirección

- Formación en conciliación a Directores y Gestores de equipo
- Evaluación del fomento de la conciliación

RESULTADOS

● A NIVEL EXTERNO

El 'Programa Equilibrio' ha aportado a Caja de Burgos beneficios de reputación social y de un mejor posicionamiento en el mercado laboral reflejando una imagen de excelente lugar para trabajar y motivando a otras empresas a desarrollar políticas similares de conciliación.

Este programa ha sido reconocido públicamente en diferentes ámbitos y ha hecho obtener a Caja de Burgos el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), que otorga Fundación Más Familia.

Este proyecto resultó además ganador, dentro de la categoría de Igualdad de Oportunidades y Diversidad, en el II Mercado de Responsabilidad Social (CSR Marketplace) que celebró Forética, en Madrid, el pasado mes de octubre y en el que participaron 48 empresas, de las cuales 5 eran entidades financieras.

La apuesta de Caja de Burgos por la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los empleados a través de este programa, entre otras iniciativas, convirtió a la Entidad en 2008 en una de las mejores empresas españolas para trabajar. Para conseguir el sello de calidad 'Empresas TOP para Trabajar 2008', Caja de Burgos fue evaluada a través de un cuestionario de 75 preguntas y entrevistas personales realizadas por periodistas especializados.

En definitiva, el Programa Equilibrio es una muestra de que Caja de Burgos concibe el departamento de Recursos Humanos como una sección de gestión de personas –no de personal– donde se incide en la flexibilidad, la calidad en el empleo y el desarrollo profesional y personal. La Entidad apuesta por los intangibles y cree que las empresas pueden adoptar una actitud responsable y favorecer un buen entorno laboral a sus empleados sin el menoscabo de sus resultados.

● A NIVEL INTERNO

El balance de estos dos años de aplicación es muy positivo, puesto que los empleados han mostrado un alto nivel de satisfacción con las medidas de este programa de conciliación. En cuanto al grado de uso, las más solicitadas son las relativas a la Calidad en el Empleo, destacando la referente a la movilidad geográfica. En concreto, de las 166 peticiones, han sido atendidas el 50%, lo que demuestra que Caja de Burgos contribuye a mejorar la gestión de expectativas de desarrollo profesional y el acercamiento del trabajo al lugar de residencia y familia.

Por otra parte, y en cuanto a las medidas sobre la flexibilidad temporal y espacial, destaca el horario flexible (98 empleados), la jornada reducida de atención a familiares (8), el permiso a futuras madres (52), los medios tecnológicos (13) y el teletrabajo (26). En este sentido, todas las solicitudes realizadas por empleados han sido aprobadas por Caja de Burgos.

Dentro de las medidas de apoyo al cuidado de hijos, las que mejor acogida han tenido son la Orientación Educativa y Profesional y las Actividades para 'Días sin cole'. De esta última han disfrutado un total de 41 empleados, los cuales la han valorado muy satisfactoriamente.

ENCUESTA

Como parte del trabajo de medición y seguimiento del 'Programa Equilibrio' se realizó una encuesta a la plantilla (932 personas) con el fin de conocer la percepción de las medidas implantadas. Respondieron un 58% (545 personas) de la plantilla y las conclusiones fueron las siguientes:

1. Calidad en el empleo

Dentro del conjunto de Políticas efr de Calidad en el Empleo, Caja de Burgos ha definido medidas relacionadas con la estabilidad en el empleo, la salud y bienestar y una amplia serie de beneficios sociales.

Las medidas de Calidad en el Empleo más conocidas son la Cuenta de Crédito de empleados (92%), la Exención de Comisiones y el Seguro de Salud (85%).

En cuanto al grado de uso, las medidas más populares de este conjunto son las que hacen referencia a las condiciones especiales para empleados en los servicios ofrecidos por la Entidad: Cuenta de Crédito de empleados (78%) y Exención de Comisiones (71%).

En general, el grado de satisfacción con las políticas es alto, superando en todos los casos el 70% de respuestas positivas. El seguro Salud (96%) es la medida más valorada, junto con el Seguro de Accidentes 24h (95%) y el mantenimiento de beneficios sociales en caso de permisos o bajas (95%).

2. Flexibilidad espacial

En las medidas referidas a facilitar la flexibilidad espacial el grado es relativamente bajo tanto en conocimiento (62% y 32%) como uso (17% y 3%), aunque se perciben con un alto grado de satisfacción (86% y 82%).

El Modelo de Reunión Equilibrio es conocido por casi la mitad de los encuestados, es valorado como satisfactorio por el 78% y usado por un 30%. Se estima que con el despliegue de las acciones pensadas para fomentar su uso, esta última cifra aumente.

GRADO DE TRANSFERIBILIDAD DEL PROYECTO

El 'Programa Equilibrio' es fácilmente transferible puesto que las medidas planteadas pueden ser exportables y adaptadas por otras empresas, independientemente de la plantilla y del volumen de facturación. Esta excelente transferibilidad resulta muy alta porque responde fundamentalmente a una filosofía y depende de la voluntad de la alta dirección de facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y profesional a sus empleados.

Caja de Burgos está convencida de que estas medidas ayudan a mantener a la plantilla más satisfecha y motivada, lo que se traduce en mejores resultados para la empresa.

Los factores que favorecen la adaptación de este programa a otras compañías tienen que ver con el coste cero de la mayoría de las medidas y el amplio abanico de las mismas llegando a satisfacer las necesidades de conciliación de la vida laboral, familiar y profesional de toda la plantilla.

RECURSOS ASIGNADOS

La mayoría de las medidas que comprende el 'Programa Equilibrio' (el 86%) no suponen coste alguno para la empresa, sino que requieren la disposición de la alta dirección. Esta característica hace, por tanto, que este programa, pueda ser fácilmente transferible -aunque no en su totalidad- a otras empresas. Las únicas medidas que implican un coste tienen que ver con la formación a empleados, siempre y cuando sean impartidas por formadores externos a la organización, y los seguros para empleados.

ACEPTACIÓN POR PARTE DEL PARTICIPANTE

Como representante del proyecto, acepto que se pueda presentar para la participación en los Premios CEX. Declaro que los datos aportados en la solicitud son un reflejo fiel y correcto del proyecto. En el caso de que esta práctica sea seleccionada como finalista a los Premios CEX, acepto que nuestra práctica y organización aparezca publicada en el sitio web de los premios y que se distribuya información a los medios.

Nombre del representante:

Cargo: Belén Rodríguez, directora de Recursos Humanos de Caja de Burgos

Fecha: 24 de febrero 2011

Firma:

