

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r   c o m ú n

- modificamos temporalmente nuestro logo para concienciar sobre la necesidad de mantener el distanciamiento social -

MORGAN PHILIPS  
GROUP

ABC

**XIV Premio Morgan Philips-ABC  
a la dirección de Recursos Humanos**

## Candidatura ABANCA

*“Prácticas de acompañamiento al negocio y a las personas para adaptarse al entorno cambiante”*

A través de esta página presentamos la candidatura de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., al XIV Premio Morgan Philips - ABC a la dirección de Recursos Humanos, en la categoría de empresas con más de 2.500 empleados.

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

**ABANCA Contigo** es el programa de acompañamiento durante la adaptación a las circunstancias de trabajo y personales consecuencia de la pandemia, proyecto que nace integrado en todo un movimiento de transformación del Banco, #ABANCAsemueve.



Se instrumenta a través de un portal de contenido dinámico, estructurado en cinco áreas:

- Recursos para mantener la seguridad de nuestra plantilla y clientes en las oficinas, y asegurar la continuidad del negocio.
- Recursos para atender los retos de nuestra plantilla en esta nueva realidad:
  - Tu bienestar y el de tu familia
  - Tu asistencia personal
  - Tu teletrabajo
- Recursos para responder a las necesidades sociales derivadas de la pandemia.

*Con el apoyo de este proyecto, el Banco ha sido capaz en 2020 de incrementar los contactos comerciales y superar la media del sector en vinculación emocional con nuestros clientes, alcanzando los mejores índices de compromiso de los empleados.*

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

## De donde partimos: #ABANCAsemueve

ABANCA Contigo no es un proyecto aislado, sino que nace integrado en todo un movimiento de transformación del Banco, **#ABANCAsemueve:**

es el paraguas que engloba todas las acciones encaminadas a la transformación digital de la compañía: iniciado en 2018, se contempló durante un ciclo de tres años, bajo metodología BSC, los objetivos estratégicos de la Compañía: Negocio, Clientes y posicionamiento en el Sector. Para conseguirlo, **Capital Humano se "empodera" en la compañía para liderar el cambio cultural y la gestión del cambio:**



- *Liderar el cambio físico: remodelación de los espacios de trabajo (Open Space) y de las oficinas (Experiencia Cliente): completado.*
- *Coliderar el cambio de instrumentos tecnológicos: del pc de sobremesa a equipos SURFACE para el 100 x 100 de la plantilla : completado.*
- *Liderar la evolución de los valores Corporativos: decálogo de valores y visión del Líder ABANCA: iniciado enero de 2020-fecha prevista fin diciembre 2020.*
- *Coliderar con IT el cambio de la plataforma Microsoft a Google en la nube: fomentar y dinamizar los espacios digitales: iniciado en junio de 2020- fecha fin noviembre 2020.*

Este movimiento, abarca todos los ámbitos desde los valores y cultura corporativa, la visión del negocio y los clientes, hasta los espacios y las nuevas formas de trabajo.

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

Comprometidos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la Sociedad

Recursos para mantener la seguridad de nuestra plantilla y clientes en las oficinas, así como la continuidad de negocio

### 1. Apertura de nuestras oficinas como actividad "esencial": Garantizar SEGURIDAD:

#### • El equipo de Prevención centraliza toda la política de SALUD en la entidad

- Nuestros Socios de Negocio de CH fuertemente implicados en la planificación de las dotaciones de las oficinas: necesidad de rotación de equipos. Con medidas de prevención sanitarias para atender al público con las máximas garantías.
- Creación de equipos de sustituciones ante bajas/cuarentenas de empleados.
- El servicio de prevención redefiniendo toda la señalética y manuales de prevención con Marketing.

### 2. ABANCA Conecta: el canal digital de teleasistencia:

- Los Socios de Negocio de CH, identificando nuevos recursos ante la gran demanda del servicio.
- Desde Capacitación, elaborando materiales digitales para la capacitación del nuevo colectivo

### 3. Firma Digital desde el móvil:

- Los socios de Negocio de CH, dotando de nuevos recursos de IT para dar demanda a las nuevas necesidades.
- Recoger los frutos del programa "IT Force" tener captados y formados personas de base tecnológica para atender la fuerte demanda de contenidos para la APP Comercial.

### 4. Línea de Créditos ICO, Cobertura Liquidez por impacto COVID 19, Seguros de protección:

- Desde Capacitación, con la formación "expres" en operatoria y tramitación, la disponibilidad de plataforma formación interna 100 x 100 digital ha facilitado el acceso a todos los empleados.
- Con Planificación de Capital Humano, aumentando plantilla para atender el gran número de peticiones y por parte de los Socios de Negocio para basculando recursos de unos áreas a otras.



Almudena, del  
equipo de  
Prevención de  
Riesgos en Capital  
Humano

*Reskilling de la función*

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

Comprometidos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la Sociedad

## Recursos para atender bienestar del empleado y de su familia

**11 actividades y recursos. Aquí tienes las 3 más valoradas**

- 1. 10 consejos muy útiles para hacer frente al confinamiento.**
- 2. Cómo sobrellevar el confinamiento con tus hijos: recursos educativos y de ocio para hacer más llevadero el confinamiento.**
- 3. Nuevos recursos económicos pensados para atender situaciones extraordinarias sobrevenidas por la pandemia/confinamiento.**

- Necesitas más tiempo para estar con tu familia, ponemos a tu disposición medidas de conciliación familiar adaptadas a la pandemia.
- Conoce las pautas de Salud e Higiene frente al COVID 19.
- Alimentación saludable: comer bien y sano un buena medida preventiva, te ayudamos con recomendaciones y consejos.
- "Afundación en casa" el portal de nuestra Obra Social que nos aporta los recursos y enlaces a los más diversos y completas ayudas e informaciones en materia cultural, educativa, ocio y salud (en abierto: puesto a disposición de toda la sociedad).
- Autoayuda: elementos sencillos y prácticos para poner en práctica en situaciones de stress por la inseguridad ante acontecimientos imprevistos (no sustituye a la ayuda de los profesionales que te ponemos a disposición).
- Has pensado en tu salud física: recursos de ejercicios sencillos que puedes hacer en casa.
- Descubre todo un mundo de entretenimiento y de ocio para ti y tu familia que puedes hacer desde casa.
- Desde Capital Humano, enviamos EPIS a todos los centros y mascarillas FP2 reutilizables "ABANCA" a todos los empleados.



Jose Luis, del equipo de negocio institucional

Nos habla como profesional pero también cómo pareja y padre que ha supuesto para él ABANCA Contigo.



María, del equipo de AA.JJ. en Capital Humano

Nos comenta de primera mano la manera de poder atender la gestión de las ayudas económicas puestas a disposición por el deterioro de las economías familiares de nuestros empleados.

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

Comprometidos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la Sociedad

## Recursos para atender los retos de la plantilla: Asistencia Personal

1. Atención Médica: cómo puedo gestionar los servicios médicos ante síntomas COVID 19.
2. Cómo gestionar una baja laboral: así de fácil, desde tu la aplicación de SSFF en tu móvil, descubre cómo instalarla y utilizarla.
3. **Acompañamiento profesional: conoce un nuevo recurso que lo que quiere es "escucharte", inspirado en el Coaching de empresa.**
4. Atención médica: ponemos a tu disposición videoconsultas a través de nuestro seguro de salud.
5. Atención Psicológica: ponemos a tu disposición teleconsulta a través de nuestro seguro de salud.
6. Descubre todos los servicios que tiene incorporados nuestra póliza de salud.



Zair, del equipo de  
Gestión del Cambio  
en Capital Humano

*Reinventando el  
coaching*

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

Comprometidos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la Sociedad

Recursos para atender los retos de la plantilla: Teletrabajo: saca el mayor partido a nuestro mundo digital

**Más de 7 actividades y recursos. Aquí tienes las 3 más valoradas:**

- 1. Pautas para ser más efectivo en el teletrabajo, sácale el mayor partido.**
- 2. Reuniones en remoto: descubre qué medio es el más eficaz y cómo gestionarlo**
- 3. Cuestionario de teletrabajo: más de 20 preguntas (en mayo de 2020) doble objetivo, por un lado conocer la adaptación al teletrabajo, cómo se trabaja en esta modalidad, y de cara al fin del confinamiento, cómo quiere se continuar con varias posibilidades de modalidades de teletrabajo.**
4. El mundo cambia y se transforma, los Valores de ABANCA se adaptan al nuevo entorno, nuestro Presidente nos los avanza.
5. Hello Google: empieza una nueva forma de trabajar juntos ¡nos pasamos a la nube! julio de 2020, inicio de la migración a un nuevo entorno tecnológico.
6. Saca el mayor partido a nuestro mundo digital: cooperar con nuestros equipos en red.
7. Dentro del portal de formación interno dentro de la escuela de trabajo que se puede acceder desde lugar y momento, a las 23 recursos/manuales digitales/vídeos y píldoras formativas.



Hector, del equipo  
negocio B. Personal

Nos comenta sus experiencias al tener que asumir un nuevo Rol 100% digital y una formación para trabajar con los clientes en "remoto" en un área muy ligada al contacto presencial.

# ABANCA

Área cliente



S e n t i r c o m ú n

## Comprometidos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la Sociedad

### Acciones y Recursos para nuestro entorno Social



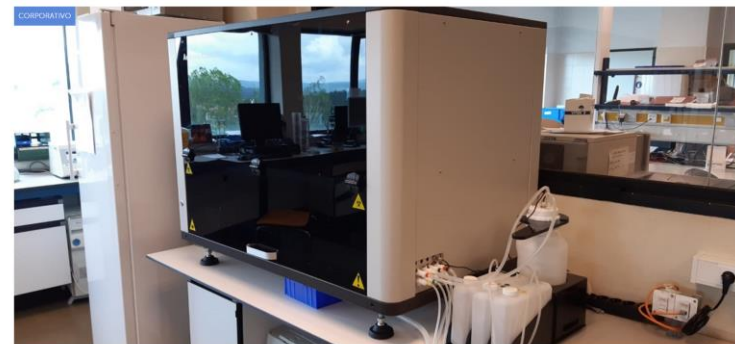
Cerca de 200 personas participan en una edición que se sobrepone a las limitaciones con actividades a distancia y explota una vertiente más solidaria, que permite recaudar 2.750 kilos de alimentos

#### ABANCA y Afundación repartieron durante las vacaciones 80.000 menús a menores en riesgo de pobreza



Home / Donamos a Galicia cuatro lectores clínicos que analizan 25.000 test diarios de COVID-19

#### Donamos a Galicia cuatro lectores clínicos que analizan 25.000 test diarios de COVID-19



Home / ABANCA Seguros y otras 108 entidades lanzan un seguro gratuito que cubre a 700.000 sanitarios por el Covid-19

#### ABANCA Seguros y otras 108 entidades lanzan un seguro gratuito que cubre a 700.000 sanitarios por el Covid-19

» El seguro financiado por el sector asegurador dará protección gratuita a 700.000 sanitarios en todo el país durante seis meses. Es el mayor seguro de vida y subsidio por hospitalización jamás suscrito en la historia de España.



Home / ABANCA, primer banco español en adherirse a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas

#### ABANCA, primer banco español en adherirse a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas

ESG

Signatory of:



1271 voluntarios de ABANCA en los programas de RSC: "Te acompañamos", "Naturaleza" "Cubertos



# //A B A N C A

Área cliente



S e n t i r c o m ú n

Comprometidos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la Sociedad

## Acciones y Recursos para nuestro entorno Social

Home / Los equipos sanitarios adquiridos por nuestra entidad llegan a los hospitales

### Los equipos sanitarios adquiridos por nuestra entidad llegan a los hospitales



## #ODSenFamilia

Vivir los ODS con pequeños gestos sostenibles



Compartir

Comparte tus ideas con #EduQueVolvamosAVernos

### EL DÍA QUE VOLVAMOS A VERNOS:

Seguiremos aplaudiendo a nuestros héroes. Miguel López

//A B A N C A



Con esta nueva acción de comunicación el banco también quiere mostrar públicamente su reconocimiento a todos los profesionales de sectores esenciales que están desempeñando un papel fundamental para superar esta situación extraordinaria.

//A

B

A

N

C

A



S e n t i r   c o m ú n

## Resultado

Con el apoyo de este proyecto, el Banco ha sido capaz en 2020 de incrementar los contactos comerciales y superar la media del sector en vinculación emocional con nuestros clientes, alcanzando los mejores índices de compromiso de los empleados.

1. Mayor contactabilidad con nuestros clientes: se ha aumentado el número de iteraciones con el cliente
2. Mejor vinculación emocional con nuestros clientes: se ha incrementado en 6,2 puntos
3. Mayor compromiso de nuestros empleados: el alto índice interno de engagement, ha aumentado en 2 puntos
4. Productividad sostenida en las áreas de apoyo: los indicadores reflejan un aumento durante el periodo más estricto del confinamiento
5. Toma de decisiones en base a encuestas internas de las preferencias de los empleados: genera mayor compromiso y vinculación

//A

B

A

N

C

A

S e n t i r c o m ú n

## Conclusiones

### qué hemos aprendido

1. Tenemos una organización que ha demostrado ser capaz de adaptarse rápidamente a un entorno imprevisto y en constante evolución (VUCA). La nueva interpretación de los valores corporativos que venimos comunicando desde enero está dando sus frutos: VAMOS POR EL BUEN CAMINO.

2. Podemos contar con la participación de nuestra plantilla en las circunstancias más complejas y desfavorables: a lo largo de tres "pulsos" en abril, mayo y septiembre hemos llegado a todos nuestros empleados para entender cómo se sentían, qué necesidades les iban surgiendo durante el confinamiento, y cuál es la mejor forma para mantener la continuidad del trabajo en cada fase de la desescalada.

3. Podemos ser igual o más productivos combinando trabajo en remoto y presencial, con distintos esquemas definidos a partir de los pulsos internos realizados: actualmente, un 72% combina trabajo en remoto y presencial, mientras que un 15% permanece en remoto, y un 13% en presencial; lo que ha otorgado gran CREDIBILIDAD a las políticas de CH.

4. Hemos sido capaz durante este periodo de cambiar la plataforma ofimática de Microsoft a la de Google en la nube: todo un reto para 6.000 personas, gracias a la implantación y formación de los "embajadores del cambio". Desde CH lideramos el cambio a pesar de las resistencias internas.

危机

Crisis y oportunidad

# ABANCA

Área cliente



## Un sincero aplauso para vosotros



PRINCIPLES FOR  
RESPONSIBLE  
BANKING

Signatory of:



Principles for  
Responsible  
Investment