

XV Jornadas de Estudio - Zaragoza 2009



"La Academia" de Rafael, Estancias del Vaticano, S. XVI



✓ Este **Programa de Expertos Formadores** tiene su origen en la presentación, realizada en nuestras Jornadas de Noviembre 2008, de una iniciativa llevada a cabo por la asociación de nuestros colegas italianos. Se aprobó desarrollar esta iniciativa, pero adaptándola a nuestras circunstancias locales y profesionales.

✓ En febrero 09, en la reunión de la Junta Directiva, se ratifica el proyecto con la indicación de que se presente en las Jornadas de Estudio de Zaragoza 09, una propuesta más elaborada.

✓ Para ello se parte de los siguientes **requisitos mínimos**:

* Que se contemplen **2 niveles**, en los que se puedan encuadrar los Expertos Formadores: **Junior y Senior**.

* Que se **imparta de forma descentralizada**, para favorecer la reducción de los desplazamientos de los participantes y su consiguiente ahorro de costes: económicos y de tiempo.

* Que pueda impartirse en la modalidad **"in company"**, o **mixta**, según las necesidades de cada empresa. Ej. una entidad puede celebrar 2 programas "in company" y posteriormente por necesidad de 4 formadores más, puede participar en un programa mixto con otras entidades, en cuyo caso hay suscrito un **"Pacto de no Agresión"** en cuanto al reclutamiento de candidatos, por las entidades que participan.

Decálogo de Requerimientos

- ❑ Que sirva de *reconocimiento* a los Formadores Internos.
- ❑ Que *sea algo más* que el clásico curso de Formación de Formadores.
- ❑ Que suponga un compromiso con el *momento* de la crisis.
- ❑ Que no facilite *“puentear”* al Departamento de Formación.
- ❑ Y que sea una oportunidad para *fortalecer* las funciones del Departamento de Formación.

Dado que nuestra asociación, el Gref, la integramos cerca de 100 entidades, los asociados nos transmiten una serie de necesidades, inquietudes, ... con lo que se intenta *recoger todas las “sensibilidades”*, en el siguiente *Decálogo de Requerimientos*:

✓ Algo común expuesto es que el *Programa de Expertos Formadores* fuese un *reconocimiento sólido* a los Formadores Internos. A nivel empresarial se suele ser “algo tacaños o poco generosos” en ese reconocimiento, por lo que debemos tener una sistemática que potencie la visibilidad de nuestros Formadores Internos.

✓ *Ser algo más* que un curso de Formación de Formadores, porque para ello ya tengo algún proveedor y con una simple llamada tenemos solucionada la realización del curso.

✓ Es una metodología de formación que permite estar en línea con el compromiso del *momento*, de reducción de costes.

✓ Que no sirva este tipo de programa para *“puentear”* al Dpto. Formación, ya que se están viviendo situaciones de organizar reuniones, cursos, ...por cada Área de Negocio, con sus monitores, con el Área Comercial correspondiente y Formación queda para llevar estadísticas de participantes/horas y/o pagar facturas.

✓ O bien, otra visión, que sirva para *fortalecer* a Formación al tener una red de formadores- socios que nos permite conocer la realidad del negocio y que Formación sea la “mano amiga” de las Áreas.

VUESTROS REQUERIMIENTOS

- ❑ Que nos acerque al negocio, facilitándonos “*termómetros*”
- ❑ Que nos permita *ascender la Formación Interna*, a “1ª División”.
- ❑ Que refuerce el *Compromiso / ADN* de la entidad.
- ❑ Que “*Blinde*” el Programa.
- ❑ Que nos permita compartir el conocimiento, el *saber hacer*.

✓ Esta red de formadores nos permiten que actúen de “*termómetros*” de las Áreas, facilitando la detección de necesidades, ajustar contenidos, actualizar documentación...

✓ Que nos permita promocionar entre los usuarios la Formación Interna, no para jugar la “Champions”, pero sí para *ascender la Formación Interna* a 1ª División.

✓ El Experto Interno, bien formado, permite transmitir, reforzar, el *Compromiso / ADN* de la entidad, en un momento en que los valores han sido “apartados” de la sociedad.

✓ “*Blindar*” el Programa para que la selección de los formadores por parte de las Áreas no sean los “disponibles”, sino aquellos más cualificados y que se respeten los tiempos de formación: planificar adecuadamente su actividad con la asistencia como participante para realizar el Programa.

✓ Permite captar el conocimiento relevante empresarial, compartir las buenas prácticas y transferir el *saber hacer*. Hay mucho talento en la Organización.

✓ Los asociados se pueden identificar en algún/os de estos puntos, y el *Programa de Expertos Formadores* viene a resolver cualquiera de estas necesidades, inquietudes...

Conocimientos y Habilidades del Formador

Interiorizar el Modelo del Formador

¿Qué gano Yo? ¿Qué gana la Entidad?

- RECONOCIMIENTO
- VISIBILIDAD
- DESARROLLO

Bruselas propone endurecer el control sobre los bancos

Un organismo europeo fijará normas obligatorias para todos los países

- “OFICIO BANCARIO”

Cuando decimos que el **Programa de Expertos Formadores** no es un curso de 16 horas, es porque intervienen una serie de factores tangibles e intangibles:

✓ Hay una parte visible del “iceberg” que son los **conocimientos y habilidades** que se le proporciona, según su nivel: Junior o Senior, en el Taller Presencial.

✓ Pero si queremos tener “aliados de formación”, el formador debe **interiorizar el Modelo del Experto Formador**, debe enseñarle a vivir un proceso de formación como “espejo” de lo que se va a encontrar en el comportamiento de los participantes en las acciones formativas que él lidere. Durante la realización de este programa debemos establecer una **“complicidad” sana con Formación**.

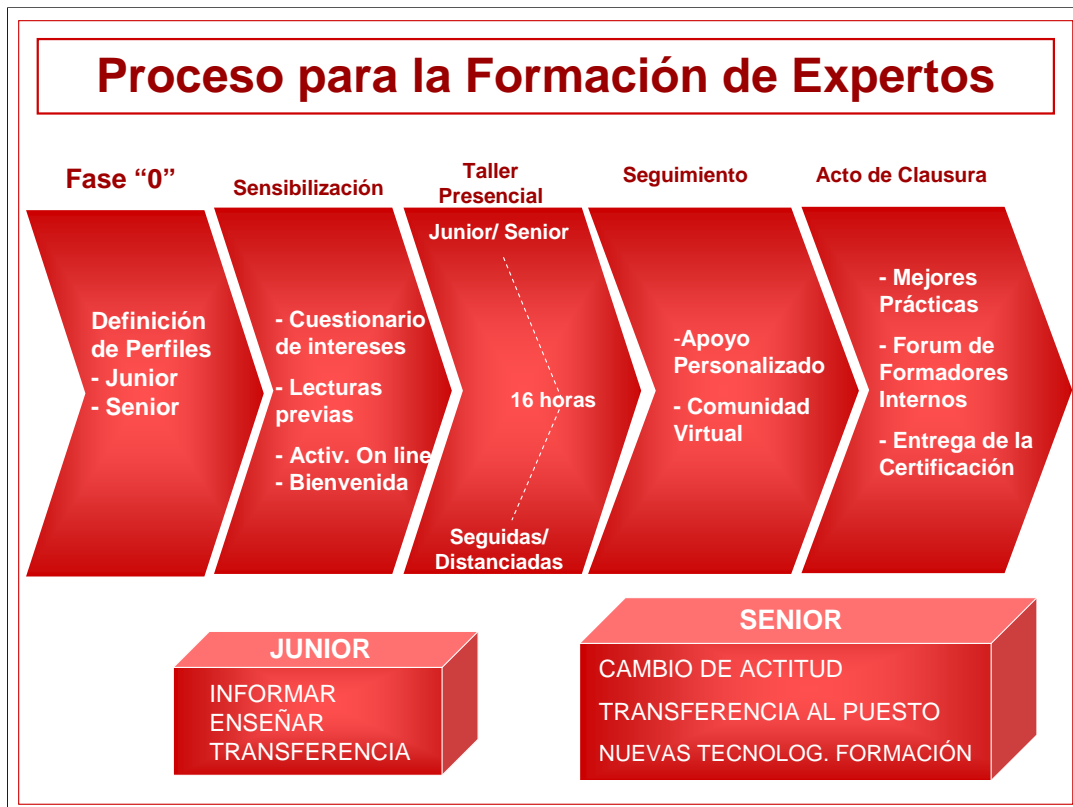
✓ Pero el posible Experto Formador se puede y se debe plantear:

***¿Qué gano Yo?:** El **reconocimiento** ya indicado, darle **visibilidad** dentro de la Organización, y facilitarle su **desarrollo** en el día a día de su actividad: optimización de reuniones, sintetizar la información, atención al cliente externo – interno...

✓ Por parte de nuestros Comités de Dirección, en estos momentos con un peso específico de las Áreas de Control, es más fácil de asumirlo:

***¿Qué gana la Entidad?:** Dar un modelo para **hacer más por menos inversión**. Además, con la nueva regulación que se prevé, tener una red de Expertos que **adapten esa Nueva Normativa** a la realidad de cada entidad, se divulgue rápidamente y de manera homogénea. Y **recobrar el “Oficio Bancario”** que por la presión comercial hemos **dejado en la “cuneta”** y que ahora está pasando factura en el momento que nos encontramos con acciones, por ejemplo, de recobro de la morosidad.

Y en los momentos actuales de integración de entidades puede ser una herramienta muy útil en la divulgación de procesos, procedimientos, productos e integrar culturas.



Se han definido 5 fases:

✓ **Fase 0:** Cuando extendemos este Programa supone la elección de un número mayor de Expertos, lo cual dificulta el mantener la cualificación de la selección de los mismo. Para ello se elabora una serie de perfiles que deberían reunir los Expertos: Junior o Senior, y que nos facilite la intercomunicación con las Áreas de Negocio. Se denomina Fase 0, porque se entiende como una herramienta a Formación, y si tenemos cubierta esta necesidad la obviamos. Dichos perfiles deben ser expuestos de manera sencilla, que no simple, y adaptados a un lenguaje empresarial de negocio.

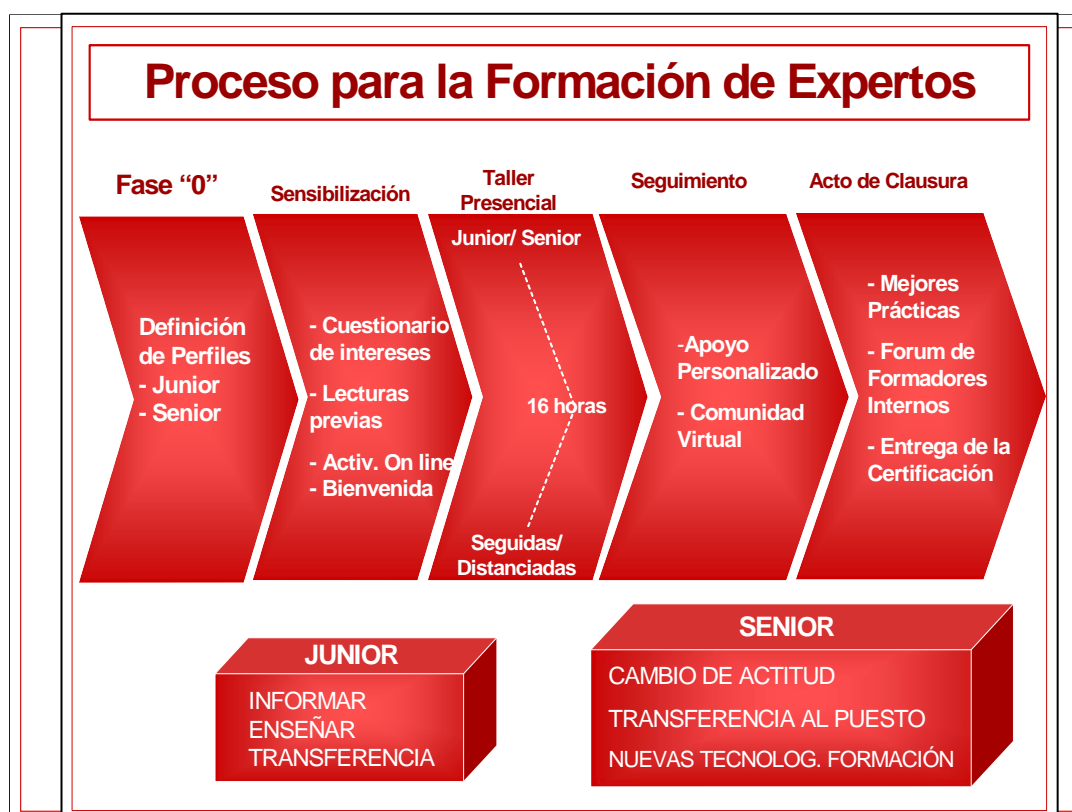
✓ **Fase de Sensibilización:** Que se llevará a cabo un mes antes del Taller Presencial, con una media de dedicación de una 6 horas por participante, para no agobiarle y con el objetivo de *servir para una primera unificación de información previa de los asistentes al Programa*, basada en:

*lecturas relevantes,

*píldoras on line,

*un cuestionario que servirá para que el monitor del Programa pueda evaluar y adaptar el Taller Presencial a las preocupaciones e intereses concretos de los participantes,

*una sistemática de Bienvenida por parte del Jefe inmediato, del Dpto. de Formación, de la Consultora responsable del Programa y de la Entidad Certificadora, con lo que ayudamos a "blindar el Programa".



✓ Se evalúa el *Taller Presencial* en 16 horas, que se recomienda realizarla en 2 jornadas distanciadas, en 2 -3 semanas para que el Experto pueda madurar contenidos, realizar presentaciones, en definitiva hacer más pragmático el Taller. Además, en los momentos actuales es más comprensible por los directivos de las Áreas el sacar del puesto de trabajo, a un cualificado colaborador, 1 + 1 Jornada que no 2 de golpe. No obstante si por necesidades del negocio es necesario las 2 jornadas continuas, el Programa es lo suficientemente flexible para que el impacto en la metodología sea el menor.

✓ *Los contenidos se basaran especialmente en los Cómo*, y no en temas generalistas. Ej, en el desarrollo de la Comunicación, formar en ¿cómo debe abrir /cerrar un curso?, ¿cómo chequear el aprendizaje?, ¿cómo reforzar la atención? – más cuando mucho Formación Interna es por las tardes, después de una jornada de trabajo, ¿cómo exigir la entrega, en plazo, de los ejercicios que nos sirven de evaluación?, ¿cómo hacer frente a participantes que echan el pulso al formador"?...

✓ *Fase de Seguimiento*: Es fundamental la acción de seguimiento para realizar las primeras presentaciones, desde el punto de vista pedagógico, sentir cerca al *monitor como "mano amiga"* que ayude a que las primeras experiencias sean positivas y que el éxito llame al éxito.

Como refuerzo de esta fase, es crear una *Comunidad Virtual* que ayude al intercambio de experiencias entre los participantes en el Programa, coordinada por el monitor del mismo. Cuando hablamos de Comunidad Virtual, hablamos de poder llevarla a cabo mediante los medios que cada entidad cuente: desde el correo electrónico, ejemplo de ello es el Boletín de Noticias Semanales del Gref, como a través de las plataformas internas o externas que utilizemos.

✓ *Acto de Clausura*: Valorado en una jornada de tarde, y en la cual servirá para.

* *Entrega de la Certificación a los participantes en el Programa de Experto Formador*, por parte del Socio Pedagógico de cada consultora.

* *Exponer las Mejores Prácticas por los Expertos Formadores*, siempre tendrán mayor credibilidad y pueden facilitar "recetas" para la impartición por parte de los propios protagonistas del Programa.

* *Sea Forum de los Expertos Formadores* para los participantes de anteriores promociones, al integrarlos en este tipo de actos que conlleva también una ponencia de reciclaje por parte de la institución que certifica. Con esto logramos dar una *continuidad* a los equipos de Formadores Internos, y acordarnos de ellos no sólo cuando los necesitemos para impartir una acción formativa.



✓ Se han establecido 2 niveles de Expertos Formadores:

* **Nivel Junior:** cuya funciones a desarrollar son las de *Informar, Enseñar* y facilitar la *Transferencia de conocimientos al puesto del trabajo*. Es necesario que sepan hacer esas funciones, no confundamos Enseñar con dar una "charleta", y para ello se necesita que invirtamos un mínimo de tiempo (16 horas) en hacerles formadores, al igual que invertimos tiempo en el manejo de las nuevas tecnologías, de lo nuevos procesos, en la comercialización de nuevos productos...

* **Nivel Senior:** lo lógico es que fuese un paso secuencial de los Expertos Formadores, de Junior a Senior. No obstante, en la selección de Expertos debemos hacer hincapié en el perfil del Experto en este nivel, se exige que además de Informar y Enseñar, debe tener la capacidad, el prestigio para *producir el cambio de actitudes de los participantes*. ¿Esto qué significa?, con un ejemplo lo podemos plasmar: seguro que hemos enseñado a nuestros comerciales el uso del CRM, pero cuando chequeamos nuestros data warehouse todavía encontramos muchas fechas de nacimiento de clientes 01-01-01. ¿esto se debe a que no conocen el manejo de esta tecnología comercial o al rechazo del sistema?. Es necesario que determinados Expertos Formadores puedan influir en el uso sistemático, y si bien a corto plazo parece que nos incordie transmitir las experiencias de las ventajas de su uso ¿Quién mejor que un compañero experto y con prestigio profesional y personal para incentivar su correcto uso?.



✓ Se ha trabajado con 9 consultoras/instituciones presentadas por asociados. Como criterio del Gref, sólo intervienen en las acciones proveedores con los que se ha contrastado experiencias de éxito. De esas 9, 1 se ha retirado.

✓ Se mantiene *abierto el proceso de incorporar, por cualquier asociado*, antes del 9 de julio 2009, a otra/s consultora/s que venga/n avalada/s por una experiencia de éxito.

✓ En estos momentos se está procediendo a los distintos acuerdos entre las consultoras y las instituciones certificadoras, e inclusive a ampliar a más de una Certificadora.

✓ El final de la selección de las consultoras /instituciones seleccionadas se estima para septiembre 2009. Con ello tendremos un grupo de proveedores para elegir, con un Proceso innovador y sistematizado para la Formación de Expertos Formadores, con 1 monitor + 1 de reserva, ante incidencias, para llevarlo a cabo por una consultora contrastada, con profesionales-monitores cualificados, y con nombre y apellidos concretos. Por tanto, tendremos distintas opciones pero con igual calidad de servicio, para cualquier asociado. A semejanza del Ave, independientemente del tren que se coja y hora viaje, el servicio es similar, y lo que puede variar es la horquilla de costes.

<p>NOMBRE DEL ASOCIADO: _____</p> <p>NOMBRE DE LA ENTIDAD: _____</p> <p>TELÉFONO DE CONTACTO: _____</p> <p>E-MAIL: _____</p>
<p>SUGERENCIAS AL PROGRAMA:</p>
<p>ESTOY INTERESADO EN UNA PRESENTACIÓN MÁS AMPLIA: <input type="checkbox"/> SI</p>
<p>ESTOY INTERESADO EN EL PROGRAMA PILOTO: <input type="checkbox"/> SI</p>
<p>MARCAR CON UNA "X" UNA OPCIÓN O AMBAS</p>

✓Es necesario seguir contando con vuestras aportaciones, sugerencias, observaciones, por favor, para ello indicádnoslo en el archivo adjunto, similar a esta página, antes del 10 de julio 09, como por ejemplo aportando más consultoras contrastada por vuestra parte.

✓Por favor, indicadnos si estáis interesados en participar en que se realice una reunión informativa más detallada en vuestras reuniones de Zona-Gref y/o si estáis interesado en participar en los programa pilotos, o ambas opciones.

✓Contar con estas informaciones es fundamental para cerrar los costes, ya que dependiendo de un posible volumen se podrá negociar con las consultoras.

✓Del aspecto económico hemos partido de los costes facilitados por vosotros de los Cursos de Formación de Formadores. Por tanto una estimación de posibles participantes es necesario para ajustar costes globales al tener este programa un coste adicional por la Certificación. El *Programa de Experto Formador* es un proceso más amplio que el clásico curso de Formación de Formadores.

✓Tendremos 2 estimaciones de costes, por consultora, que facturaran directamente a la entidades:

*Por participante, en el que se incluyen todo tipo de costes asociados al programa: aulas medios, comidas...

•Por curso, asumiendo la entidad/es financiera/s los costes asociados aulas, medios, comidas... En el caso de programas mixtos, la facturación entre entidades será proporcional a los participantes.

XV Jornadas de Estudio - Zaragoza 2009



“La Academia” de Rafael, Estancias del Vaticano, S. XVI



✓Cerramos con una frase que debe ser un objetivo a desarrollar y no una frase de cierre simplemente.

✓ *Hagamos Maestros a nuestros Formadores internos*, y con ello conseguiremos prestigiar la Formación Interna, mejorar el ahorro de costes, “hacer más por menos”, y mejor transferencia de los conocimientos al puesto de trabajo.

✓Quedamos a la espera de vuestras sugerencias, observaciones...este diseño del Programa de Expertos Formadores, que las podeis hacer desde la página 9 de esta presentación.

✓El *Programa de Expertos Formadores*, pretende ser un servicio del Gref a sus asociados, y ha sido elaborado con la colaboración **DE TODOS Y PARA TODOS**.