

REUNION GREF NORTE

Fecha: 5 de octubre de 2009

Horario: de 10 a 18 horas

Lugar: kutxa- Centro de Formación

Asistentes:

Ricardo Astigarraga – Caja Laboral

Eva Fernandez – Ibercaja

Ana Urkizu – Juan Ramón Viles – Bankoa

Rocio Oyarbide – Javier Romero – Banco Guipuzcoano

Vicente Porto – Eulogio Saez – Caja Vital

José Angel Quintanilla – BBK

Sara Uriz – Jaione Manso - Kutxa

Entidad anfitriona: Kutxa

Orden del día previsto:

- Plataforma e-learning: un medio para la formación
- Mentoring
- Formación en temas normativos
- La evaluación en la formación

Desarrollo de la reunión

- Plataforma e- learning

Comenzamos compartiendo experiencias e inquietudes en relación al primer tema del orden del día.

. **Bancogui:** disponen de una plataforma que les exige dependencia total de un proveedor que no les está dando buen servicio, está obsoleta, consume mucho tiempo de administración y no es controlada por el equipo de Formación. Adicionalmente se considera elevado su coste. Todo esto motiva que están analizando distintas alternativas, quieren el control de la plataforma y no tener dependencia del Dpto. de Informática.

. **Ibercaja:** hasta ahora estaban con una plataforma de un proveedor externo, también sin buen servicio, sin control, pagando por cualquier petición o actualización, con elevado coste dinerario y en tiempo necesario. Por ello decidieron cambiar. El pasado día 15 de septiembre han lanzado su nueva plataforma, desarrollada por el mismo proveedor que se responsabiliza de los desarrollos de su intranet corporativa.

Eva tiene la gentileza de conectarse y mostrarnos la home de su nueva plataforma e-learning denominada Ibercampus, haciendo un recorrido por los apartados más significativos.

. **Bankoa:** no tienen plataforma propia ni consideran necesario tenerla, aunque se inclina por las plataformas libres que facilitan la tarea del departamento de Formación. Han realizado algunas acciones formativas en temas relacionados con la normativa.

. **BBK:** explica que no disponen de plataforma propia. Han realizado distintas acciones formativas accediendo a la plataforma de distintos proveedores pero siempre desde su intranet corporativa. Confirma que hacen bastante formación a distancia, tanto en papel como on-line. No tienen en el horizonte de 2010 el poner en marcha un

proyecto de una plataforma propia, pero sí consideran que en los años siguientes, 2011 / 2012 podría ser el momento.

. **Vital**: no tienen plataforma propia y han realizado algunas acciones comprando cursos a plataformas de proveedores externos, accediendo a la URL en cuestión. Han realizado alguna consulta a algún proveedor en el sentido de tener plataforma propia pero consideran que las propuestas son elevadas en coste.

. **Caja Laboral**: no disponen de plataforma propia. Sí hacen cursos a distancia accediendo siempre a través de su intranet corporativa. Están viendo distintas posibilidades y parece que una posibilidad sería el alquiler de la solución e-learning de las Cajas Rurales para integrarlo con su Sab. Aún así, no tienen especial preocupación por la plataforma para el próximo ejercicio 2010.

Kutxa: mostramos nuestra plataforma libre moodle, denominada internamente **mira*net**. Se puso en marcha hace un año. Se hace un pequeño recorrido por su home y se muestra algunos de los contenidos diseñados por los gestores técnicos del departamento de Formación. Estos contenidos son los que están directamente relacionados con la cultura, valores o procedimientos kutxa. Los contenidos que se compran a proveedores externos son los genéricos como economía, comercio exterior o productos financieros.

- Mentoring

Hay dos Entidades que tienen mucha experiencia en este tema y aportan mucho valor a los presentes comentando cómo lo entienden en su Caja y cómo han ido evolucionando desde el origen de su implantación hasta el momento actual.

Bancogui: comienza con un dato muy importante, y es el apoyo de la Dirección General al proyecto desde sus inicios. En esta Entidad se entiende por mentoring, el apoyo cultural a los nuevos incorporados. Dura 1 año desde la incorporación de cada empleado, lo cual significa que hay un mentor por cada nuevo empleado. Han seleccionado con cuidado los mentores. Son personas con características especiales; alineadas con la entidad, no es el jefe inmediato, cercano geográficamente al tutelado, y su labor es totalmente voluntaria.

Llevaron 4 años con el mentoring y han ido incorporando mejoras derivadas de esa experiencia. Cada mentor tiene dos personas tuteladas en un año. Tienen indicadores de seguimiento, con evaluaciones que realizan tanto el mentorizado como el mentor, hay un obsequio de RRHH a cada mentor en forma de cheque bono-hotel, y un cuestionario final del programa.

BBK: tiene una amplia experiencia acumulada desde el 1994, lo cual permite que los mentores actuales sean personas que en su momento fueron mentorizadas. El mentor acompaña alrededor de 18 meses a la persona que se incorpora a la Entidad. El jefe directo es el responsable de la persona, y el mentor le apoya y acompaña. El tutor ya no es directivo de primera línea, no es el jefe directo, ni siquiera de su zona geográfica, recibe una formación de jornada y media. El tutor realiza un check list de temas a preguntar al tutelado, fundamentalmente relacionados con la cultura BBK, mantienen una reunión mensual, y cada 3 meses se emite un informe. El tutor no recibe una aportación dineraria, sólo reconocimiento social porque su labor es totalmente voluntaria. RRHH tiene una labor de venta interna de este proyecto, de hacer la presentación oficial y diseñar el manual del tutor.

Kutxa: ha lanzado el proyecto antes del verano. Hay un grupo piloto de 12 mentores más dos personas de Desarrollo de RRHH que lideran el proyecto, y total de 40 tutelados. Supone una muestra representativa de kutxa porque hay personas tanto de SSCC como de la Red, tanto de Gipuzkoa como de Expansión. Cada mentor tutela

a 3 empleados que acaban de superar el periodo de prueba y por lo tanto, son personas que van a seguir en kutxa de manera indefinida. Los mentores son personas de referencia en la Entidad que son un buen ejemplo, tienen más de 10 años de experiencia profesional, más de 35 años y con unas características y habilidades personales determinadas en cuanto a relación intrapersonal, comunicación, conocimientos, visión global etc... Han recibido una formación de 4 días. Desde RRHH se ha cuidado mucho la presentación interna del proyecto; Comité de Dirección, Comité de Red, directores y tutelados.

- La evaluación de la formación

A propuesta de [Banco Guipuzcoano](#) se hace un repaso a este tema. Cada Entidad brevemente hace un comentario sobre sus distintas experiencias y sale en la conversación el concepto de ROI. Todos estamos de acuerdo en que este concepto es un mito de aplicación en todas las acciones formativas, no obstante, si es posible aplicarlo en algunas acciones que estén ligadas al Negocio y que se puedan valorar fácilmente como por ejemplo;

- en campañas de nuevos productos,
- en éxito de llamadas telefónicas de colocación de producto,
- cifra de recuperaciones después de la acción formativa

Como ideas generales resumimos lo siguiente:

- estar cerca del Negocio para conocer nuestra aportación
- preguntar al usuario: gestor, director
- hablar con proveedores que nos den pistas de medición en ejemplos
- hacer propuestas proactivas al usuario

- Cumplimiento Normativo

Por último, para finalizar los temas acordados en el orden del día, hacemos un repaso conjunto de todo lo que implica el cumplimiento normativo y los recursos que se deben dedicar a ello. Lo más destacable brevemente sería lo que se recoge a continuación:

- Seguros: tener preparadas las memorias
- Framework: tener en cuenta la batería de cursos del BE para el proyecto de educación financiera de la ciudadanía
- Atracos: hay cursos en CECA on-line, pero algunos de los participantes también los hacemos presenciales. Importante tenerlo en cuenta en nuestro plan de formación anual.
- COS: sale la idea de hacer un curso marca blanca que nos sirviera para todas las Entidades. [Ibercaja](#) comenta que conoce un proveedor con quien podríamos hacerlo.
- Blanqueo de Capitales: cada Entidad tiene una solución diferente, propia, comprada, presencial, on-line... Todos lo tenemos resuelto.

Después de compartir varias horas muy interesantes e intensas, nos despedimos con mención a vernos en unos meses. Ya que en la Caja Vital se va a producir la sustitución de Vicente por su jubilación, se propone aunque no se acuerda, que la próxima reunión sea en el primer trimestre del 2010, en la nueva sede de Caja Vital de Gasteiz. Recordatorio que con todo cariño enviamos a nuestros compañeros Vicente y Eulogio.