

**XVI**

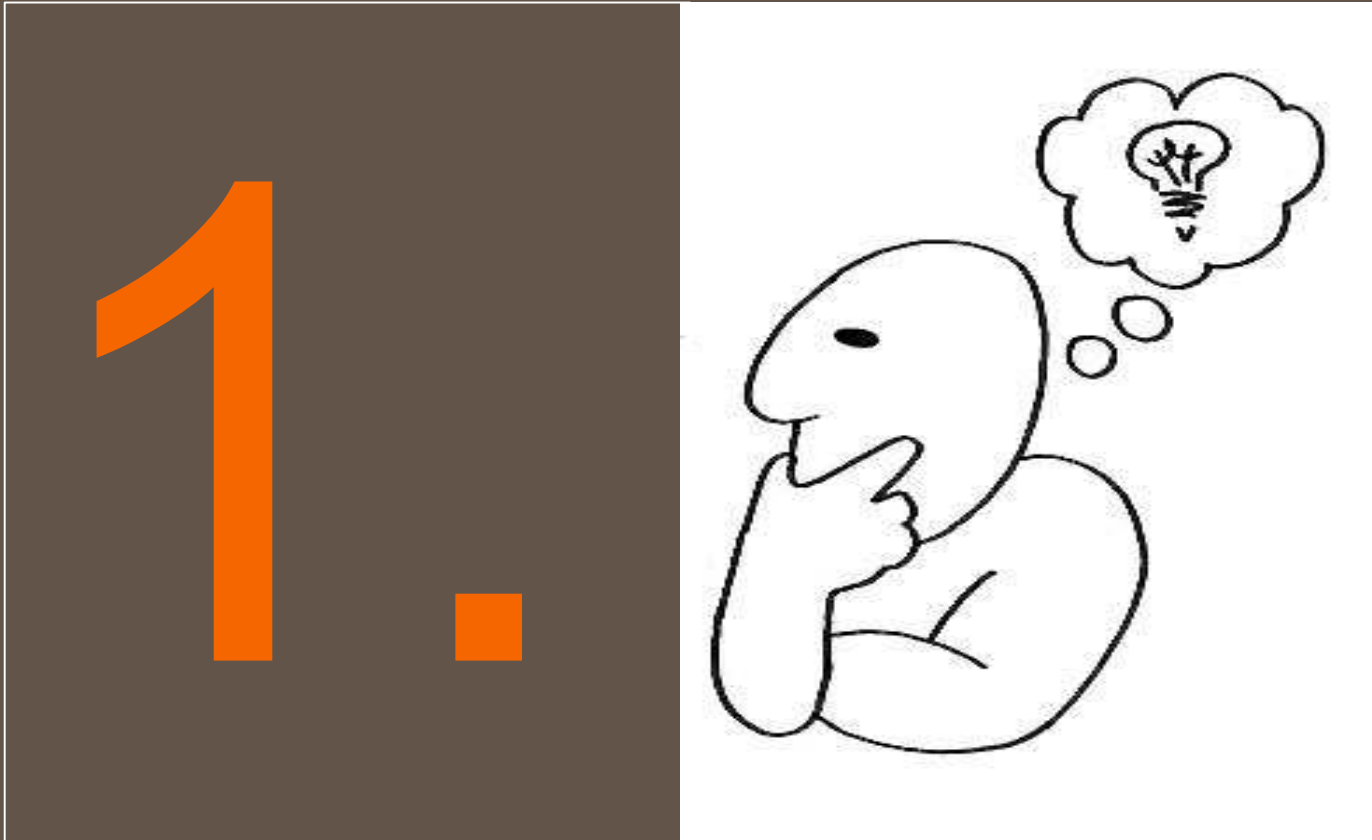
**Jornadas  
de Estudio**

**GR€F**

**Gestión del Conocimiento**

**bankinter.**

17 y 18 de Junio, Alicante



Pensando un poco...

bankinter.

# ¿Cómo se aprende y comunica hoy?



bankinter.

**Las nuevas generaciones  
comparten todo:**

**El 80% de los usuarios de  
Internet entre  
18 – 34 años, visitan  
asiduamente Facebook,  
Myspace o Twitter**

**GR€F**

# ¿Cómo se aprende y comunica hoy?



Los empleados y los gestores de personas, deben contar con **herramientas y capacidades de comunicación** acorde con la nueva generación de empleados hiperconectados en redes.

# ¿Cómo es el entorno hoy?



bankinter.



La velocidad de los cambios exige **rapidez en el desarrollo de cursos** y formación casi inmediata , breve, con contenidos muy prácticos: **píldoras formativas.**

GR€F

# El conocimiento esta por todas partes



Blogs  
Foros de debate

Expertos en conocimiento  
Compartir experiencias



Videos recientes sobre **FONDOS DE INVERSION**



Apreciación del dólar frente al euro, motor de los **fondos** hasta mayo

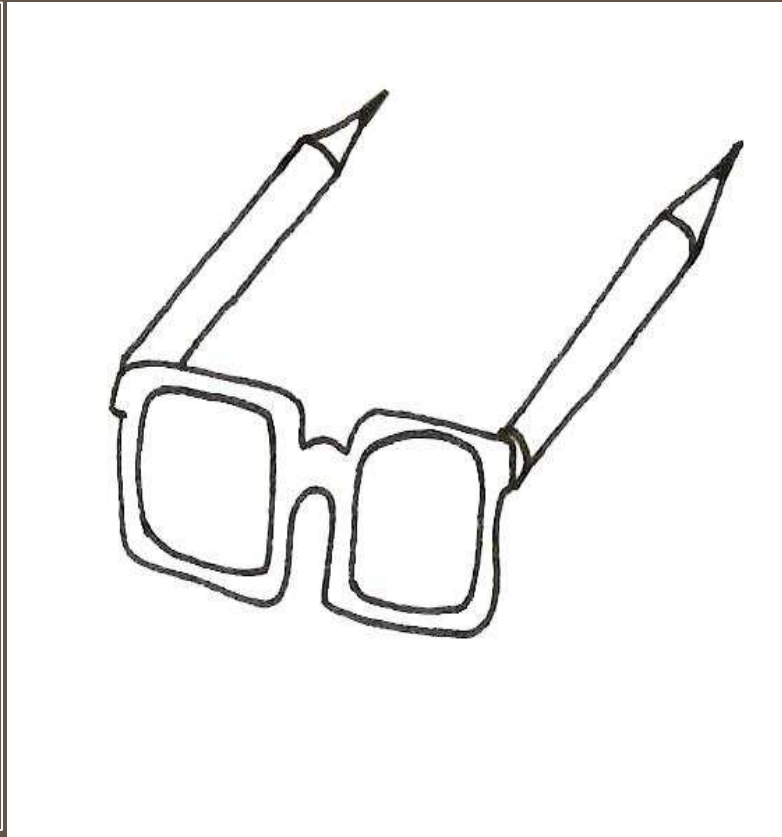
Madrid, 10 jun (EFE).- La apreciación del dólar con respecto al euro ha sido el motor de los **fondos de inversión** que han registrado una mayor ...

by efe | hace 6 días | 143 reproducciones

# La pregunta...

**¿Es la formación tradicional,  
suficiente para afrontar  
la nueva era de la información y  
del conocimiento?**

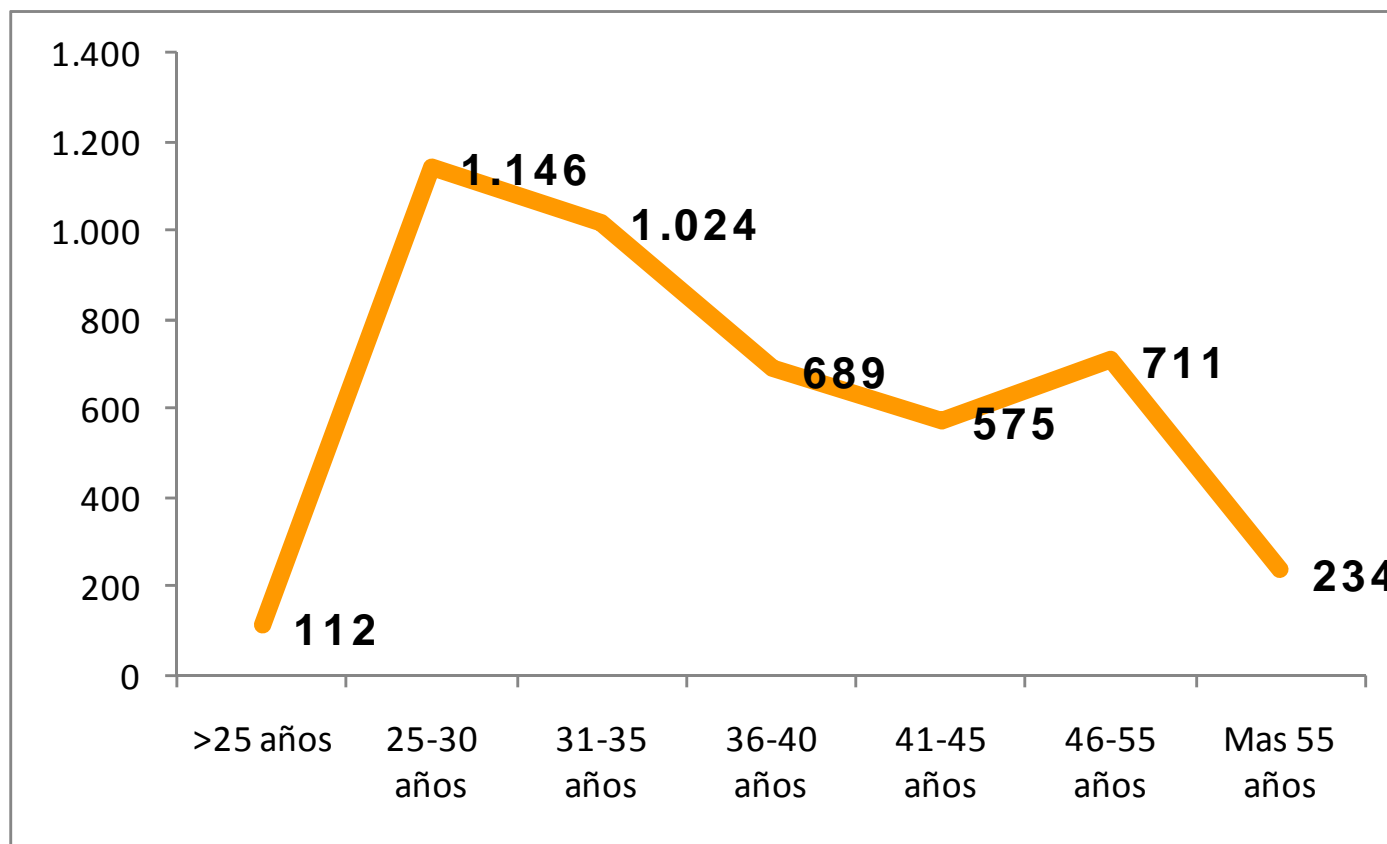
2.



Mirando hacia dentro

# ¿Cómo es nuestra plantilla?

Distribución por tramos de edad



**El 51% es menor de 35 años**

# ¿ Dónde está el conocimiento?



Manuales

- Productos
- Personas
- Operativa
- Auditoria
- CRM (4)
- Procedimientos (13)
- Riesgos (28)
- Calidad
- Tarifas
- Diccionarios
- Mejores prácticas (6)

**...Hasta 80  
Manuales**

# ¿ Dónde está el conocimiento?

15  
Comunidades

- Auditoria
- Asesoría Jurídica
- Banca Privada
- Calidad
- Operaciones
- Finanzas
- Fundación Innovación
- Inmuebles
- Internet SMS y ATMs
- Marketing y CRM
- Plataforma Telefónica
- Pymes
- Riesgos
- Tecnología
- Ventas a distancia

**bankinter.**

# Comunidad de Operaciones

bankinter.

intranet.bankinter.bk > Dirección de Operaciones

Acciones

PORTADA UTILIDADES PROCEDIMIENTOS OPERACIONES NORMATIVA BIBLIOTECA PERSONAS

Inicio | ¿Quiénes somos? |

Boletines de Operaciones

Soporte  
Oficinas 25128  
Responde 91 8067070

Consultas a S.S.CC.



**No apagues tu ordenador.**  
Para no interferir en nuestro trabajo, nuestros ordenadores realizan operaciones y actualizaciones cuando no estamos trabajando con ellos.



Ya está disponible el **Boletín de Operaciones** de fecha 15 de Junio de 2010 en el apartado **Boletines de Operaciones** de la **PORTADA**. En él hemos tratado de relacionar las noticias de Operaciones más notables que se han producido en la última quincena.

[Enlace al Boletín](#)

## Última hora ...

- Ley 10/2010, de 28 de abril**, de prev. blanqueo capitales y financ. del terrorismo. [Ver pdf](#)
- Cuadro de Mando**, optimización de operativas (08-06-2010). [Ver foro](#)



Hemos mejorado el **S.O.R.**, incorporando equipos especializados, y facilitando la comunicación.

Con fecha 10-05-2010

[Ver foro](#)

Integridad

## WEBS OPERATIVAS

- [Solicitud Scios. \(HeRmes\)](#)
- [Portal de Trabajo](#)
- [Operativa Digital](#)
- [Cuadro Mando Operaciones](#)

## Enlaces Útiles

- [Tablón de Anuncios](#)
- [Manual de tarifas](#)
- [Web Billetes M.E.](#)
- [Registro de la Propiedad](#)
- [Archivo Digital de Contratos](#)
- [Web Tres CAntos](#)

## Otros Enlaces

- [Traductor](#)
- [Resolución de pantalla](#)



bankinter.

# ¿ Dónde está el conocimiento?

## Biblioteca Presentaciones

- + Categoría : Banca Privada (2)
- + Categoría : Banca Virtual (11)
- + Categoría : Finanzas Personales (10)
- + Categoría : Formación Nuevas Incorporaciones (6)
- + Categoría : Fundación de la Innovación (1)
- + Categoría : Gestión de Calidad (2)
- + Categoría : Institucionales (17)
- + Categoría : Internet (3)
- + Categoría : Marca (6)
- + Categoría : Márketing (9)
- + Categoría : Medio Ambiente (1)
- + Categoría : Negocio Internacional (15)
- + Categoría : Operaciones (7)
- + Categoría : Plan Intensivo de Formación Pymes (51)
- + Categoría : Productos (2)
- + Categoría : Pymes (36)
- + Categoría : Renta Variable (18)
- + Categoría : Reunión Anual (23)
- + Categoría : Riesgos (46)
- + Categoría : Seguridad (5)
- + Categoría : Seguros (7)
- + Categoría : Tesorería y Mercado de Capitales (8)

# ¿ Dónde está el conocimiento?

Formación

- Cursos externos
- Cursos internos
- Data conferencias
- Cursos On line

# ¿ Dónde está el conocimiento?

Expertos  
Internos

- Conocimiento tecnico
- Experiencia
- Mejores practicas
- Documentos guardados en su PC.

¿ **Dónde está** el conocimiento?



Foro

**bankinter.**

foro

juntos desde

1996

# Categorías de foro

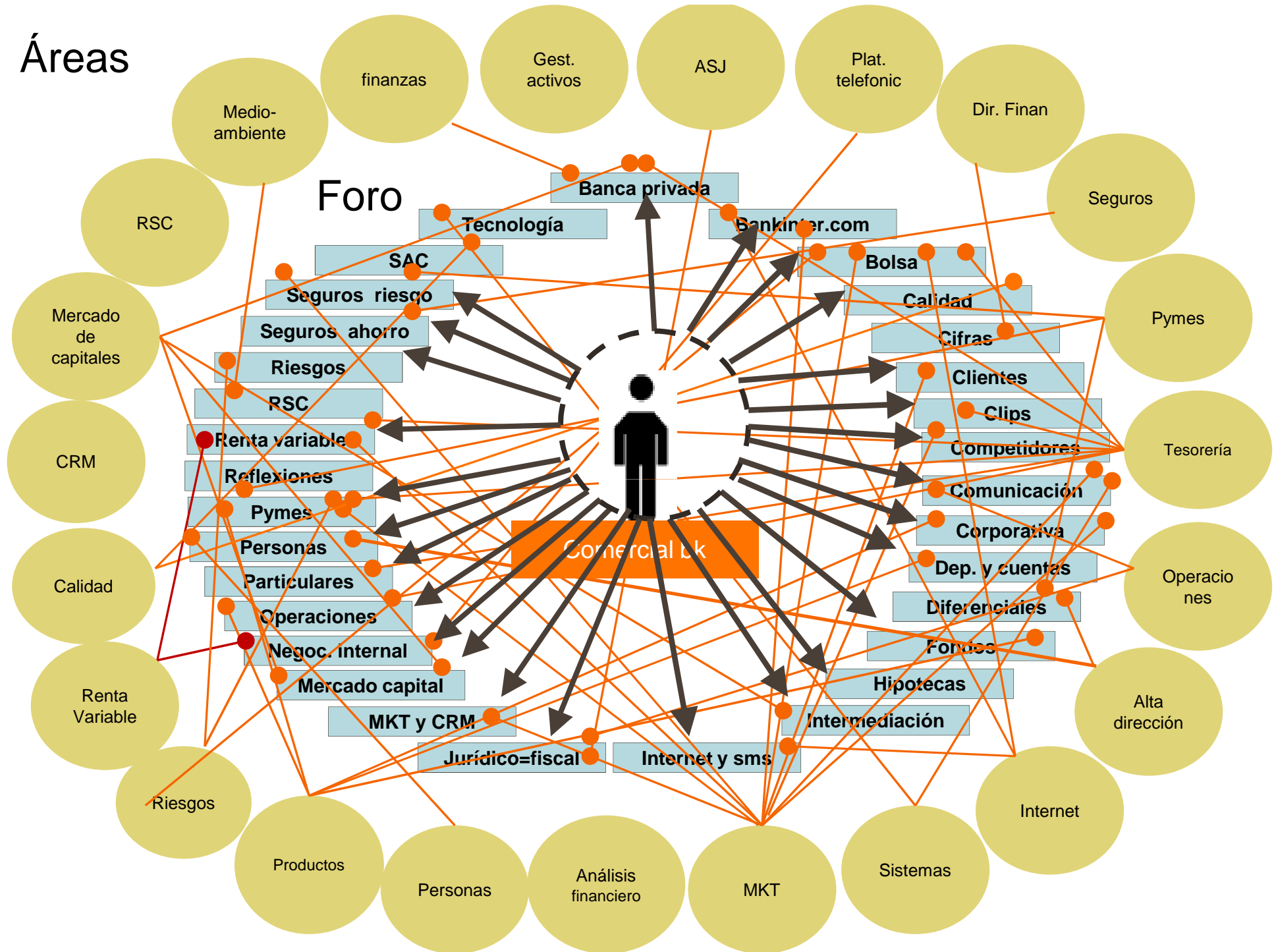
- ▶ ACCION BANKINTER
- ▶ ACUERDOS DE GESTION
- ▶ AUDITORÍA
- ▶ BANKINTER BANCA PRIVADA
- ▶ BANKINTER EN EL MÓVIL
- ▶ BANKINTER.COM
- ▶ BOLSA
- ▶ CALIDAD
- ▶ CIFRAS
- ▶ CLIENTES
- ▶ CLIPS BK
- ▶ COBERTURAS PERSONAS FÍSICAS
- ▶ COMPETIDORES
- ▶ COMUNICACION
- ▶ CORPORATIVA
- ▶ DEPÓSITOS Y CUENTAS
- ▶ DIFERENCIALES Y COMISIONES
- ▶ EFICIENCIA < 40%
- ▶ FONDOS
- ▶ FUNDACIÓN DE LA INNOVACIÓN BANKINTER
- ▶ SEGURIDAD
- ▶ SEGUROS DE AHORRO
- ▶ SEGUROS RIESGO
- ▶ SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- ▶ TECNOLOGÍA
- ▶ VIDEOLLAMADA
- ▶ HIPOTECAS
- ▶ IDEAS Y SUGERENCIAS
- ▶ INCIDENCIAS
- ▶ INMUEBLES Y S.GENERALES
- ▶ INTERMEDIACIÓN
- ▶ INTERNET Y SMS
- ▶ JURÍDICO - FISCAL
- ▶ MARKETING Y CRM
- ▶ MEDIOS DE PAGO (TARJETAS - CAJEROS - TP
- ▶ MERCADO DE CAPITALES
- ▶ NEGOCIO INTERNACIONAL
- ▶ NOTICIAS
- ▶ NUESTRA MARCA
- ▶ OPERACIONES
- ▶ PARTICULARES - BANCA PERSONAL
- ▶ PENSIONES/EPSV
- ▶ PERSONAS
- ▶ PLANIFICACIÓN FINANCIERA
- ▶ PREGUNTAS Y SUGERENCIAS
- ▶ PYMES
- ▶ REFLEXIONES
- ▶ RENTA VARIABLE
- ▶ RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- ▶ RIESGOS

foro

en

En un día

# Áreas

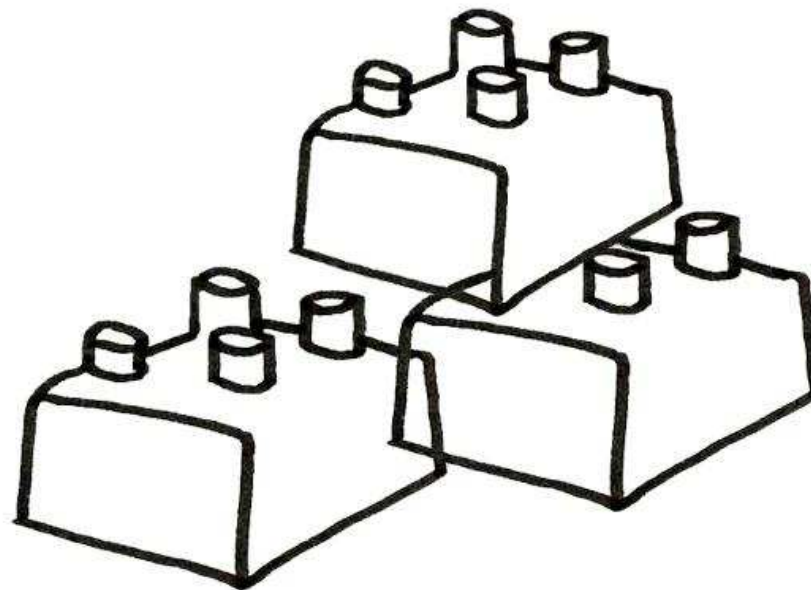


# Conclusiones: hay que

- 1. Organizar**
- 2. Localizar**
- 3. Compartir**
- 4. Medir**

# El Conocimiento

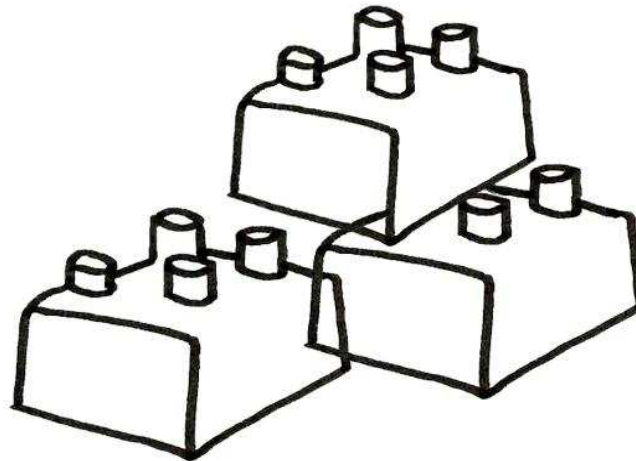
3.



Nuestro modelo de Conocimiento

bankinter.

**Un modelo integrado de gestión de conocimiento que abarque desde la formación presencial hasta la comunidad virtual.**



**bankinter.**

# Partiendo del Conocimiento por puesto

## MAPA DE CONOCIMIENTO

- Puesto: **EJECUTIVO BANCA PARTICULARES**
- División: **BANCA PARTICULARES**

| CONOCIMIENTOS IMPRESCINDIBLES |                                          |                    |
|-------------------------------|------------------------------------------|--------------------|
| Área de conocimiento          | Materia                                  | Nivel de exigencia |
| ANALISIS Y GESTION DEL RIESGO | HERRAMIENTAS DE ANALISIS DE LA INVERSION | MEDIO              |
| ANALISIS Y GESTION DEL RIESGO | POLITICAS Y CRITERIOS DE RIESGOS         | AVANZADO           |
| NEGOCIO: COMERCIAL            | HERRAMIENTAS GESTION COMERCIAL           | AVANZADO           |
| NEGOCIO: COMERCIAL            | PLANIFICACION COMERCIAL                  | AVANZADO           |
| NEGOCIO: COMERCIAL            | TECNICAS DE VENTA Y NEGOCIACION          | AVANZADO           |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | PRODUCTOS FINANCIACION: FIN HIPOTECARIA  | AVANZADO           |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | PRODUCTOS FINANCIACION: AVALES           | MEDIO              |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | PRODUCTOS FINANCIACION: RESTO FINANCIACI | MEDIO              |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | PRODUCTOS DE AHORRO: INTERMEDIACION      | AVANZADO           |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | PRODUCTOS DE AHORRO: RECURSOS TIPICOS    | AVANZADO           |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | SEGUROS                                  | MEDIO              |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | PRODUCTOS DERIVADOS                      | BASICO             |
| NEGOCIO: PRODUCTOS            | MEDIOS DE PAGO                           | AVANZADO           |

# Identificando

Distintas metodologías y herramientas en función del conocimiento

- Manual de analítica
- Una buena práctica
- Un nuevo producto
- Una campaña comercial
- Técnicas de venta
- Inglés
- Información de gestión
- Conocimiento de un experto
- Debate

Wiki

Video

Data

Comunidad

Curso presencial

Curso On-line

Comunidad

Blog

Foro

# Asociando a cada conocimiento...

Puesto: Ejecutivo Banca Personal

| CONOCIMIENTO           | Wiki | Curso on line | Comunidad | Data | Blog | Video | Mejores practicas | Curso Presencial | Presentaciones |
|------------------------|------|---------------|-----------|------|------|-------|-------------------|------------------|----------------|
| Analitica              | ■    |               |           |      | ■    |       | ■                 |                  |                |
| SUR                    |      | ■             |           |      |      |       |                   |                  |                |
| Informacion de Gestion |      |               | ■         |      |      |       |                   |                  |                |
| Nuevo Producto         |      |               |           | ■    |      |       |                   |                  | ■              |
| Camp/a Comercial       |      |               | ■         |      |      |       |                   |                  |                |
| Calidad de la oficina  |      |               | ■         |      |      |       |                   |                  |                |
| Tcas de Venta          |      |               |           |      |      |       |                   | ■                |                |
| Atencion al Cliente    |      |               |           |      |      | ■     |                   |                  |                |

# Utilizando las nuevas tecnologías



## Web 2.0

# Definiendo normas:

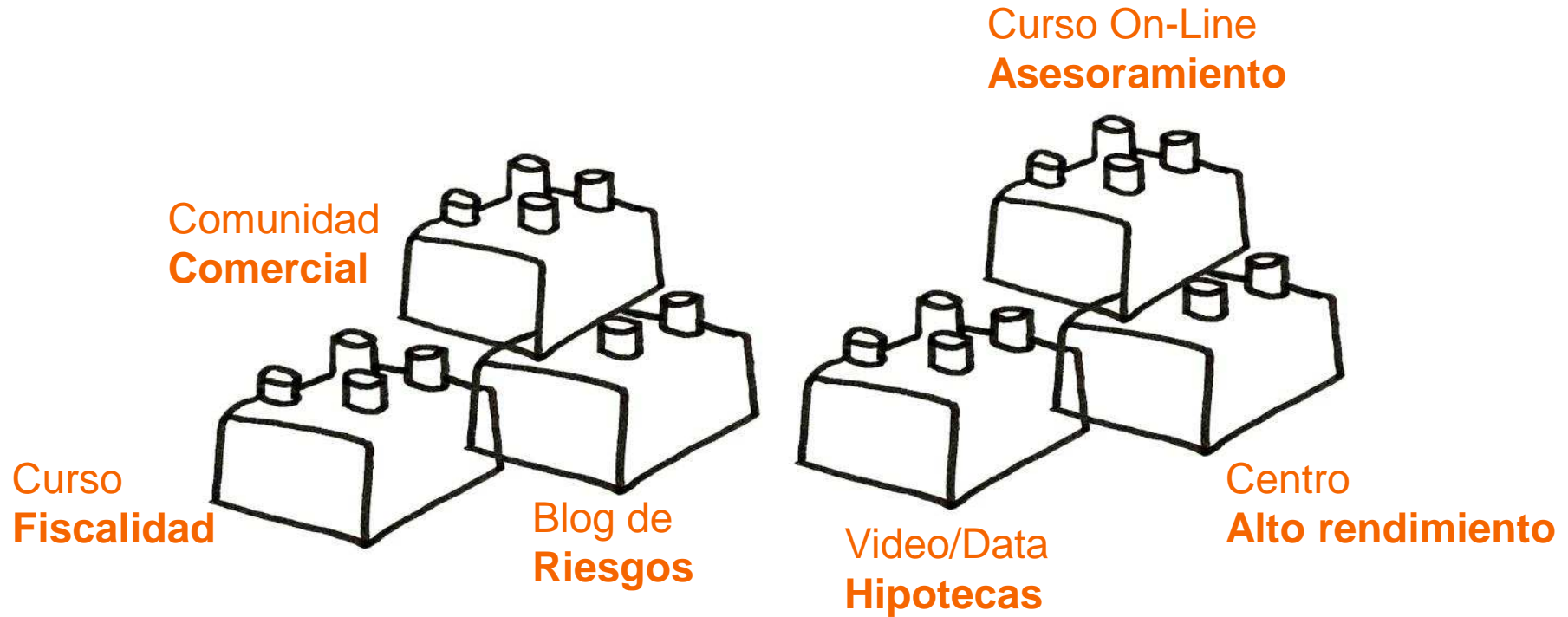
**Taxonomía:** definir categorías

Tagear todo el conocimiento que se genere de acuerdo a la taxonomía.

**Ciclo de vida del conocimiento**, actualizaciones, responsable, para evitar duplicidades y fiabilidad de la información

**Indicadores de gestión:** consumo y generación de conocimiento

# El Modelo:



**Gestión integral del conocimiento**

**bankinter.**



Comercial bk

Gracias

bankinter.