

# GR€F ENCUESTRO GREF NORTE. SEDE CAJA VITAL

Vitoria, 24 de Febrero 2010





## 1. OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- Explorar las posibilidades que se definen como “MEJORES PRACTICAS” en cada una de las Entidades reunidas.
- Intercambio de ideas y opiniones sobre la obtención de lo mejor de los mejores para la Organización y el Negocio.
- Análisis de las seis experiencias expuestas en Zaragoza para verificar su viabilidad en la puesta en marcha así como las posibles correcciones en cada experiencia.

***Análisis de las seis experiencias expuestas en Zaragoza para verificar su viabilidad en la puesta en marcha así como las posibles correcciones en cada experiencia.***

***E 40.***

***Las oficinas con mejores resultados, cuelgan sus comentarios, datos y resultados en la web o los comentan en foros, de manera que otras personas pueden ir a verlos, hacer preguntas ....el hecho es que se llaman entre las diferentes oficinas***

En este proceso sería necesaria la figura de un administrador para centralizar los comentarios. De esta manera se dinamizarían las dinámicas de incorporación de documentos, sugerencias, buenas prácticas, etc... De igual manera, el administrador o dinamizador provocaría la participación de la gente evitando que existan siempre los mismos.

Sería positivo también introducir alguna foto o texto sobre determinadas actitudes como por ejemplo positividad, venta proactiva.





### **E 41.**

***Los asistentes estiman que se ha de potenciar Intranet con redes fáciles de utilizar, incluyendo la figura de dinamizadores, gestores que motoricen, ya sean voluntarios o informales, nombrados por la Organización o los propios tutores de las materias, etc. Cuando se incluye esta figura de “dinamizador” se logra un sensible rendimiento de las Tecnologías de la Formación, y la motivación a intervenir de los participantes aportando o recibiendo conocimientos y experiencias positivas.***

Además de la intranet sería necesario que se dinamicen plataformas de formación. Ha de existir un material interesante sobre el cual dinamizar.

Es necesario provocar el hábito de que la gente se conecte a la plataforma o a la intranet correspondiente, de manera que pueda conocer y aprender las posibilidades que le ofrece.



## **E 42.**

***Para la transmisión de las Mejores Prácticas, lo más eficiente es que sea vía comunicación informal, al menos inicialmente, y , una vez contrastadas su utilidad y eficiencia es necesario y conveniente pasarla a comunicación formal controlada por la Organización.***

Los canales de comunicación abiertos pero a la hora de plantear Mejores Prácticas, es necesario contar con el apoyo y refrendado/validado por la Entidad (alineado con los valores, la formativa, la ética, etc..)



### **E 43.**

***Es difícil extraer las Buenas Prácticas, ya sea por la carencia de tiempo del personal, como por los hábitos de trabajo que no facilita el detectar esas actuaciones de éxito ante incidentes críticos.***

Las buenas prácticas no surgen de la teoría, las buenas prácticas se extraen del trabajo duro y diario de personas y de los equipos.

La detección de necesidades ha de estar presente en nuestra "lista de tareas", así como propiciar que otros departamentos la realicen de manera que tengamos más información, nuestra como observador externo y la de los equipos implicados como observadores internos.



#### **E 44.**

***Entre las Mejores Prácticas se mencionan acciones tales como la “Oficina Escuela”, “Talleres de Mejores Prácticas”, “Concursos de Ideas”, “Sugerencia de Mejora” etc. , ya que han sido contrastadas por algunos de los asistentes y reconocen que dan resultados positivos cuando se mantienen en el tiempo, y se realiza un adecuado seguimiento y reconocimiento de los participantes.***

Consideramos que los conceptos que se mencionan no están relacionados entre si. Ha de existir una dirección alineada con potenciar estos valores, así como realizar el reconocimiento que motive la participación.







### **E 45.**

***Para llevar a cabo este tipo de herramientas es necesario que demos visibilidad a los que tienen el saber y el saber hacer y que Formación no adopte ningún protagonismo. Los protagonistas son ellos, y nosotros actuamos para plasmar sus ideas, sus conocimientos, y acercarlos a la Organización.***




Consideramos que no es incompatible. La labor de coordinación ha de ser clave para gestionar y ser vehículo de contacto o comunicación entre los diferentes departamentos para la consecución de los objetivos formativos.

Es necesaria la “venta” de nuestro Departamento de Formación. También es importante tener aliados y hacerlos protagonistas de nuestros logros.

***A continuación detallamos algunas de las “MEJORES PRÁCTICAS” vigentes en las Cajas reunidas.***

	<p>Para resolver las incidencias en oficinas se hacen películas de empleados con las “buenas prácticas y las malas prácticas” (sobre todo para nuevos empleados).</p>
	<p>Se analizan de las las mejores prácticas, aquellos aspectos que se han hecho bien y se envían pautas sobre cómo se está llevando a cabo. El Objetivo final consistía en: Reconocimiento público de la oficina que realmente lo ha hecho bien y ha alcanzado unos resultados satisfactorios (mediante ratios y no tanto mediante resultados concretos).</p>
	<p>Una hora formativa al mes para toda la Red que luego pueda impartirse por el director de cada oficina. Tercer miércoles de cada mes. Horario: de 07,45h a 08,45h. abriendo al público a las 09,00h. Se coloca un cartel en la entrada de la oficina indicando que se está realizando una acción formativa)</p>
	<p>Inserción de Mejores Prácticas con Jubilados y Prejubilados. Los factores clave son: Implicación con el banco, Transmisión de conocimientos a la nueva plantilla, Desligados del negocio aunque desean estar en activo.</p>

***A continuación detallamos algunas de las “MEJORES PRÁCTICAS” de las Cajas reunidas.***

	<p>En mira*net (la plataforma on-line) se ha generado un apartado nuevo para gestionar el conocimiento. Contiene manuales, resúmenes de cursos, documentos, vídeos de mejores prácticas reales y artículos de interés. Su objetivo es compartir y evitar que se pierda el conocimiento propiciando la polivalencia y la rotación de la información. Las aportaciones pueden venir de todas las personas en kutxa. La mezcla de personas (multidepartamenta) implica compartir el conocimiento incluso en personas que no coinciden físicamente</p>
	<p>Hay un proyecto de “causas” cada dos meses. Son a nivel comercial, sobre “el cómo se hace” en definitiva. La metodología es mediante una entrevista al interesado o protagonista. Estas entrevistas se cuelgan en la intranet corporativa; esto supone un hecho diferencial.</p>
	<p>Existencia de Formadores Internos para materias propias de la Entidad imposibles de desarrollar por proveedor externo. Recordatorios de cursos y el aprendizaje de los mismos mediante informes y toma de contacto con los alumnos que hayan asistido.</p>