

Directivos

Blogs, foros y redes sociales, también para formarse

La Caixa saca partido a las aplicaciones de internet en su nueva plataforma Virt@ula

ROSARIO CONTRERO *Barcelona*

Desde que La Caixa lanzó su primera plataforma de formación en línea en 1999, muchas cosas han cambiado en internet. Entonces la entidad financiera utilizaba la plataforma principalmente para formar a los 1.000 o 1.500 empleados que se incorporaban anualmente a la plantilla. La llegada de las aplicaciones como los blogs, los foros, las redes sociales, los wikis (artículos contruidos colectivamente) o la posibilidad de colgar vídeos y compartirlos ha permitido a la caja catalana renovar la plataforma Virt@ula hasta transformarla en una herramienta

radicalmente distinta. "Internet 2.0 nos ha permitido crear un espacio virtual donde los empleados pueden compartir con sus compañeros experiencias relacionadas con la solución de problemas que se les plantean en el trabajo; la filosofía es muy distinta, antes era unidireccional y ahora se ha transformado en un espacio abierto y participativo", explica un portavoz de La Caixa. El objetivo del nuevo espacio es "fomentar que los propios empleados se conviertan en profesores para sus compañeros en aquellos temas que mejor dominan".

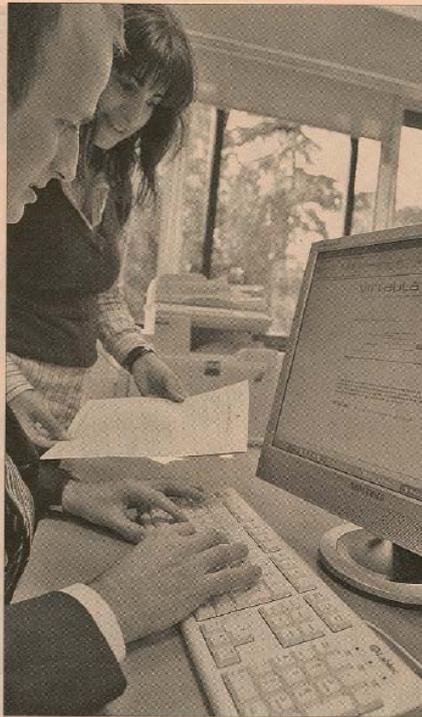
Virt@ula, que ha empezado a funcionar hace un mes, está abierta a los 25.300 empleados de la caja, en diferentes niveles de participación. Por ejemplo, si una dirección de área de negocio (que agrupa a una serie de ofi-

cinas) tiene la necesidad de potenciar la campaña sobre la captación de nóminas, se crea un espacio abierto para discutir este punto. A ese espacio tendrán acceso únicamente los empleados de las sucursales que pertenezcan a esa área de negocio. "Se pueden compartir argumentos de venta, comentar cuáles son los contraargumentos más habituales que emplean los clientes y compartir experiencias", detallan desde el área de recursos humanos de entidad. A este tipo de iniciativas pertenecen también los blogs creados por algún experto de la plantilla en un tema concreto en el que se puedan resolver las dudas de los em-

pleados referentes a esa temática. "La ventaja de esta clase de herramienta es que cuando un empleado se enfrenta a un problema no tiene que partir de cero, sino que puede contar con la experiencia de los demás", explica Xavier Coll, director de recursos humanos de La Caixa.

Funcionalidades

Hay otros puntos de encuentro definidos de acuerdo a las funcionalidades. En este segundo tipo se enmarcaría un espacio sobre el negocio de banca de empresa, al que podrán acceder los empleados de toda España cuya actividad tenga que ver de alguna manera con esta rama del negocio financiero. La plataforma también permite que cualquier usuario, en función de sus necesidades o inquietudes, genere un espacio en el que se pueda tratar un tema concreto.



Dos empleados de La Caixa utilizando la plataforma Virt@ula

350 cursos al alcance de un clic

Una de las posibilidades que ofrece Virt@ula, la plataforma de formación en línea de La Caixa, es que permite a los empleados de la entidad formarse en aquellas temáticas que consideran más necesarias y al ritmo que ellos elijan. La plataforma tiene para ello 350 documentos didácticos que tratan temas muy diversos, de campos como la fiscalidad, las habilidades relacionales, las inversiones, los nuevos productos financieros o las nuevas tecnologías. Los 350 documentos suponen en conjunto miles de horas de formación especializada que los empleados tienen a su disposición las 24 horas del día a través de internet.

Una de las claves para el funcionamiento de la plataforma es la habilidad de los 600 formadores internos para implicar al resto de los empleados. Con este objetivo, la caja está realizando cursos de preparación para los formadores destinados a mejorar sus competencias digitales y a familiarizarse con la utilización de un blog, de manera que sepan entenderlo, escribir en él y cómo dinamizarlo. En una fase posterior estos cursos para familiarizarse con las nuevas herramientas que ofrece internet estarán a disposición de cualquier empleado.

La nueva plataforma lleva un mes en funcionamiento y, según un portavoz del departamento de recursos humanos de la caja, "la aceptación ha sido muy buena". En cuanto a la inversión necesaria, los responsables del proyecto indican que es muy difícil de cuantificar, puesto que se trata de un producto hecho a medida, "que se ha ido construyendo poco a poco a lo largo de los años y de acuerdo a las necesidades detectadas por los empleados y por los directivos".

La formación interna de La Caixa está en manos de 600 formadores, la mayoría de los cuales tienen el cargo de director de alguna sucursal de la red. Fue una decisión que la entidad adoptó en el año 2001, porque se comprobó que proporcionaban una formación más cercana al empleado, más realista y más útil que la que ofrecía un consultor externo. En la actualidad, únicamente se recurre a éstos en temas concretos, como la fiscalidad, cuando es necesario conocer novedades formativas específicas que requieren de un profesional experto.

Virt@ula 2.0 ha recibido el premio a la mejor iniciativa de formación a través de internet del año en un entorno empresarial (Asociación Española de Formación Online). La primera versión de Virt@ula ha proporcionado en los 10 años en los que ha estado en funcionamiento un total tres millones de horas de formación y ha facilitado el intercambio de cinco millones de mensajes, formando a 20.000 personas.

LA FRASE

Queremos que cada empleado encuentre la información necesaria para resolver las dudas que surjan en el trabajo"

XAVIER COLL
Director de RR HH de La Caixa