



Cristina Ruíz

Técnico de Desarrollo de Recursos Humanos del Grupo Banco Popular



Borja Ormazábal

Socio-Director de Re-Evoluciona



Mariano Glozman

Director Comercial de The Capsule Company

Organización: Grupo Banco Popular

Denominación del proyecto: Seguimiento y refuerzo de formación a través de cápsulas de conocimiento.

1. Características de la Organización:

1. Cantidad de empleados total: 14.000.
2. Cantidad de alumnos: Los asistentes a sesiones presenciales de los planes de formación para Gestores de Banca Personal y Banca de Empresas.
3. Cantidad de sucursales: 2.400.
4. Tipo de productos / servicios que comercializa: Productos y Servicios bancarios.
5. Ubicación y dispersión: España, Portugal y Estados Unidos.

1. Necesidad:

· Necesidad identificada: Reforzar los conocimientos adquiridos en las sesiones presenciales ofreciendo un feedback instantáneo enfocado a los objetivos pedagógicos de cada sesión y el desarrollo de casos prácticos.

· Audiencia target:

1. Público interno y/o externo: Gestores de Banca Personal y Banca de Empresas.

2. Áreas en las que trabajan: Gestión comercial, atención al cliente y asesoramiento, tanto a particulares como a empresas.

3. Nivel jerárquico mayoritario: Gestores de Banca Personal y de Empresas.

1. Solución:

· Plataforma utilizada: The Capsule Company (www.thecapsulecompany.com)

- Funcionalidades básicas implementadas: Creación de contenidos, distribución de los contenidos y seguimiento en tiempo real.
- Empresa implementadora: Re-Evoluciona.
- Duración de la implementación: Continua a partir de abril de 2009.
- Proveedor de contenidos: Equipo de Formación y Desarrollo de Grupo Banco Popular.
- Temática de contenidos: En función del plan de formación: productos específicos comercializados por gestores de banca personal o banca de empresas, fiscalidad y fondos de inversión.
- Desarrollos de contenidos a medida: Equipo de Formación y Desarrollo de Grupo Banco Popular.
- Incorporación de contenidos enlatados: The Capsule Company
- Acciones de gestión del cambio realizadas:
 - Información previa sobre la metodología de las cápsulas y sobre el calendario de envíos.
 - Recordatorio en cada sesión presencial del seguimiento que se realiza con posterioridad.
- Interacción entre plataforma y sistema de gestión de rrhh y otros de la empresa: Los detallados informes que ofrece la propia aplicación forman parte del expediente de cada curso.

- Tipo de cursos (autoadministrados, con tutores, ambos): Ambos.

Las cápsulas, que son creadas en la propia aplicación, se envían a los asistentes de un curso presencial una semana después de su celebración. Los alumnos acceden a la cápsula a través de un link que reciben en su email y realizan los ejercicios que acompaña la propia cápsula. Una vez enviada la cápsula por el alumno, vuelve a recibir un email con un link al feedback de los ejercicios, donde puede ver lo que ha respondido correctamente o no, con una explicación del motivo.

Asimismo cada cápsula incluye una dirección de email para posibles consultas.

1. **Mantenimiento:**

- Dotación dedicada al mantenimiento de la solución: El mantenimiento es cero.
- Cantidad de cursos que se incorporan por mes: Todos los que forman parte del plan de formación de Gestores de Banca Personal y de Empresas de Grupo Banco Popular, aproximadamente unos 10.

1. **Métricas:**

- Cantidad de visitas diarias a la plataforma: 50 aproximadamente.
- Cantidad de cursos en desarrollo: 10.
- Cantidad de personas que se entrenan/forman con la solución: 8 formadores internos y 2 externos utilizan habitualmente la aplicación generando contenidos y programando los envíos.

- Duración promedio de dedicación a cada cápsula y su feedback: 30 minutos.

1. Resultados:

- Balance General del proyecto: Esta aplicación se ha configurado como una herramienta de "acción rápida" que aporta presencia y flexibilidad a los programas de formación presenciales y e-Learning.

Plataforma utilizada



The Capsule Company es un novedoso servicio bilingüe de formación online que permite distribuir contenidos (píldoras de conocimiento) vía correo electrónico en un modelo de pago por uso, pensado para realizar tanto formación e-Learning como para complementar la formación presencial.

La aplicación permite a los clientes crear y enviar sus propios contenidos, así como obtener informes en tiempo real del estado de las píldoras enviadas.

Para los destinatarios (alumnos) el acceso a las píldoras y la recepción del feedback de los ejercicios también es posible desde cualquier dispositivo móvil.

Sitio web: www.thecapsulecompany.com