



Responsables del proyecto

El grupo español Pelayo incorporó este año la modalidad e-Learning a su Plan Anual de Formación. En las siguientes páginas damos cuenta de la información y datos más valiosos de este caso.

Acerca de Pelayo

Pelayo, grupo español, líder del sector seguros, con casi 80 años de historia, que comercializa amplia variedad de productos: Hogar, Automóvil, Vida, Pensiones, Ahorro, Salud, etc., cuenta con más de 1.700 empleados entre sus filas.

Su cultura corporativa fomenta en sus empleados valores tales como Compromiso, Innovación y Cercanía, con un enfoque claro hacia la sociedad, sus clientes, sus colaboradores y sus empleados.

En esta línea, como una palanca esencial, Pelayo establece anualmente un Plan de Formación que responde a los objetivos estratégicos, al negocio y al desarrollo personal y profesional de sus empleados, en consonancia con su Código Ético.

El Desafío

A finales de 2009 Pelayo se plantea la posibilidad de incorporar la metodología e-Learning dentro de su plan formativo, incorporando una plataforma a la medida de sus necesidades. Concretamente esta iniciativa arranca con la idea inicial de trasladar, a través de esta nueva modalidad, la formación en el proceso estratégico de Apertura de Siniestros de Autos, a la que seguirían otras formaciones, también estratégicas.

Esta primera formación "piloto" se considera crucial, ya que se venían detectando una serie de incidencias en el procedimiento de Apertura de Siniestros de Autos; tanto el personal de Contact Center como el Comercial, interpretaban con criterios distintos la gestión de dicho procedimiento, situación que reportaba agravios tanto económicos como en tiempos dedicados a la tramitación, ya que cualquier parte incorrectamente dada de alta, significa gastos adicionales y ampliación de plazos.

"El enfoque, no presencial, aportaba la facilidad de poder llegar de manera sencilla sin tener que interrumpir la operativa cotidiana de las unidades de Contact Center y Comercial (en total 550 usuarios), para proceder al 're-adoctrinamiento' y clarificar conceptos", comenta Cecilia Llamo, Directora de Prestaciones de Pelayo.

Se hacía igualmente necesario un soporte en forma de plataforma, que ofreciera una funcionalidad adecuada y altamente atractiva para atraer a los usuarios de Pelayo que, en la mayor parte de los casos, era la primera vez que interactuaban con una herramienta de estas características.

Cómo ayudó Raccoon

Una vez que Pelayo estudió y analizó las distintas alternativas existentes en el mercado, tomó verdadera conciencia del enfoque del que debían dotar al proyecto. "En lo referente a plataforma, la plataforma Betrained, de la que Raccoon es Gold Partner, combinaba a la perfección un enfoque real 2.0, de gran atractivo visual, amigabilidad y sencillez de uso, a la vez que aportaba una amplia funcionalidad", señala María Manuela Rodríguez de Austria, Líder Departamento Formación y Desarrollo de Pelayo. "De igual manera, la plataforma facilita un seguimiento inmediato del progreso de la acción formativa por parte de los alumnos".

Todas estas características hacían de Bettrained el soporte ideal para el proyecto E-Learning de Pelayo.

En lo referente a las formaciones concretas, como en el caso de Apertura de Siniestros de Autos, al tratarse de una materia densa y ardua, Raccoon definió un esmerado diseño con una estética innovadora, original, e impactante para el empleado y un cuidado nivel de exigencia en materia de contenidos técnicos. La materia se estructura en seis módulos con actividades y al final de cada módulo, casos prácticos, más un test final que permite valorar el grado de alcance de los conocimientos, por parte de los usuarios, tras realizar por completo la acción formativa.

"Para concienciar a los alumnos de los nuevos niveles de requerimiento en el procedimiento, se decidió que al inicio del curso se incluyera una evaluación. Dicha evaluación inicial permitía valorar el nivel de conocimientos real de los usuarios frente al nivel exigido para ofrecer un servicio de calidad", comenta Enrique Arroyo (Formación y Desarrollo de Pelayo).

El curso se complementa en la plataforma Bettrained, bautizada como "E-campus" por Pelayo, dentro del canal Apertura de Siniestros, con otros objetos formativos de soporte, tales como los contenidos teóricos del curso en soporte PDF, o repositorios de tablas con datos de interés para los alumnos. Este tipo de documentación de apoyo es ampliamente valorado por los usuarios del curso, datos que arroja la plataforma con respecto a los mismos.

El lanzamiento del proyecto tuvo lugar el pasado 12 de mayo de 2010, a través de comunicaciones internas en el Portal del Empleado de Pelayo, y apoyado con una Newsletter, en la que se recogía la información específica del curso y el plazo para realizar esta primera formación. Adicionalmente, se elaboró una guía de usuario como medio de apoyo.

Posteriormente se realizó, por parte de Raccoon, una dinamización del curso, recibiendo los usuarios una llamada para validar la recepción de claves de acceso a la plataforma y al curso, así como para hacer seguimiento de si se habían conectado y verificar el grado de avance del curso.

Valor generado

Según María Manuela Rodríguez de Austria: "La experiencia está siendo altamente productiva; durante el primer mes de actividad, los 550 usuarios convocados a la formación han accedido a la misma, visitando un total de 6.200 objetos formativos. Se ha registrado una media de 40 comentarios de usuarios por módulo. Como dato de interés, han llegado a surgir grupos de apoyo técnico entre los estudiantes del curso, que se ayudan entre ellos a resolver situaciones que se le han presentado en su día a día, produciéndose de forma espontánea el aprendizaje colaborativo.

El tiempo de formación promedio ha sido de 25 minutos y un 80% de los 550 usuarios ha completado la formación, superando el test final exitosamente. Los usuarios han publicado en total más de 216 comentarios en los objetos formativos, muchos de ellos complementando los conocimientos del curso y que serán trasladados a una wiki para siguientes ediciones."

"La formación en Apertura de Siniestros de Autos tendrá un rápido efecto positivo en los resultados de Pelayo, al conseguir eliminar errores que anteriormente nos costaban tiempo y dinero", concluye Cecilia Llamo.

Otros Proyectos en marcha

Dado el éxito del proyecto inicial, Pelayo ha decidido contar con Raccoon como socio estratégico para siguientes proyectos y formaciones clave en camino. El segundo proyecto que Pelayo sustenta en la plataforma Betrained, y que será desarrollada por Raccoon, es una formación para presentar su nuevo Modelo de Evaluación de rendimiento y desempeño a todos los empleados de la compañía. Este curso permitirá dar a conocer las claves y criterios mediante los cuales se les va a evaluar así como los procedimientos y consejos prácticos que se van a seguir a tal efecto.

Un tercer proyecto formativo que a día de hoy da sus primeros pasos, a imagen del procedimiento de Apertura de Siniestros de Autos, en el que también se han detectado una serie de incidencias, es el de Quejas y Reclamaciones, con similares efectos a los arriba mencionados, por lo que se ha decidido proceder de la misma manera. Al día de hoy se está diseñando un curso para paliar las carencias formativas en esta materia, que se prevé estará en la plataforma a finales de septiembre de 2010.

The screenshot shows the Pelayo e-learning platform interface. At the top left is the Pelayo logo. In the top right corner, there is a link for "Administración". Below the logo is a navigation bar with "Inicio", "Canales", and "Gente" tabs. The main content area is divided into three sections:

- Notificaciones:** A list of five notifications. The first four are from "Enrique" regarding course completion and profile updates, dated from 17/06/2018 to 09/06/2018. The fifth is from "Alexander" regarding a profile update, dated 09/06/2018.
- Últimos objetos formativos publicados:** A section titled "Módulo 1: Contacto : Apertura de semestras" with a play button icon. The text below reads: "En este módulo conocerás toda la información que necesitas saber sobre el primer paso en la Apertura de Semestros de Aulas: El contacto." Below this text are icons for "Valoración de este contenido" and social media sharing options.
- Right sidebar:** A user profile card for "Bienvenida María Rosal" (1 Salir). It shows "9 Objetos Formativos completados" and "04:03:32 Tiempo en Objetos Formativos". Below this is a profile picture placeholder and a list of links: "Mi Perfil", "Mis Cursos Formativos", "Mi Aprendizaje", "Mis Contactos", and "Mis cursos (04 mensajes nuevos) (1 consulta nueva)". At the bottom of the profile card, it says "Credenciales 213" with a star rating and the "e-campus" logo.

Below the profile card is a section titled "Destacados en Pelayo" featuring a video player with a play button and a thumbnail image of a car.

Enrique actualizó los datos de su perfil
09/06/2013

Alexander actualizó los datos de su perfil
09/06/2013

Últimos objetos formativos publicados

Módulo 1: Contacto | [Apertura de siniestros](#)
 En este módulo conocerás toda la información que necesitas saber sobre el primer paso en la Apertura de Siniestros de Autos: El contacto.
 Valoración de este contenido:

Módulo 2: Suceso | [Apertura de siniestros](#)
 En este módulo aprenderás todo lo que necesitas saber para determinar la tipología del suceso.
 Valoración de este contenido:

Módulo 3: Registro de Partes | [Apertura de siniestros](#)
 En este módulo conocerás toda la información sobre el "Registro de Partes".
 Valoración de este contenido:

Módulo 4: Completar el suceso | [Apertura de siniestros](#)
 En este módulo conocerás toda la información que debes saber sobre cómo "Completar el suceso".
 Valoración de este contenido:

Módulo 5: Prestación del Asesoramiento | [Apertura de siniestros](#)
 En este módulo de Apertura de Siniestros de Autos conocerás toda la

e-campus

Destacados en Pelayo

Módulo 5: Prestación del...
 En este módulo de Apertura de Siniestros de Autos conocerás...
 Publicado por: Administrador

Top en Betrained

Objetos formativos

Módulo 2: Suceso
 En este módulo aprenderás todo lo que necesitas...

pelayo [Administración](#)

Inicio **Canales** Gente

Inicio > Canales > [Apertura de...](#) > **Módulo 2: Suceso**

Apertura de Siniestros de Autos

Inicio

Bienvenida Maria Rosal (Salir)

3 Objetos Formativos completados
04:03:32 Tiempo en Objetos Formativos

Mi Perfil
 Mis Objetos Escritos
 Mi Asesorías
 Mis contactos
 Mi correo (35 mensajes nuevos)
 (1 consulta nueva)

e-campus

Sugerencias para el canal

Contacta con un tutor

Destacados en Pelayo