

## Datos compañía u organización

Nombre/Razón Social: Santander

Breve descripción de la compañía: **Learning Experience**

Nº trabajadores: 22000

Persona Contacto: Arantxa Jiménez

Cargo: Gestora RRHH

Dirección: Gran Vía de Hortaleza, 1-3

Teléfono: 615909309

Correo electrónico: aranjimenez@gruposantander.com

Responsable máximo del proyecto: José Miguel Caras

Cargo: Director Formación y Talento

Correo electrónico: jmcaras@gruposantander.com

## Categoría a la que opta

(En caso de optar a varias categorías cumplimentar un formulario por opción)

**Gestión organizacional** y consultoría

Formación y Desarrollo

Selección e Integración

## Breve descripción del proyecto

(Incluyendo promotores, destinatarios, claves, fechas y resultados)

- **Learning Experience** es el nuevo entorno virtual de formación, ideado y promovido por el equipo de Formación de Santander España, que desde octubre 2014 está a disposición de todos los empleados, más de 20.000. Actualmente **13.000 empleados utilizan activamente LE**.
- LE nace con el objetivo de mejorar la efectividad de la formación, integrando en un mismo entorno elementos de **aprendizaje informal, social y de auto-desarrollo**.
- LE es un nuevo espacio colaborativo, generador de nuevas ideas, eficiente e innovador cuya filosofía está basada en la idea de **compartir conocimiento**. Todos los empleados de Santander España, sin diferenciar departamentos, cargos, responsabilidades, pueden subir contenidos, compartir recursos, información interna o externa, experiencias, etc... de forma totalmente libre y sin censura, es además de un LMS, una red social interna.
- LE aumenta la capacidad de movilidad funcional interna de los empleados, ofreciéndoles un espacio abierto y rico en contenidos relevantes que abarcan todos los negocios del Banco. **Todo el conocimiento del banco abierto para todos y a un solo click**.

- Es una herramienta utilizada por los mandos para crear espacios de colaboración y comunicación entre sus equipos, comunidades de conocimiento y trabajo. Estos espacios fomentan la comunicación multidireccional, a través de foros, chats, blogs... los equipos comparten información, trabajan en proyectos, participan en foros de debate, compartiendo ideas y mejores prácticas. Estas herramientas han minimizado el uso del email. También se ha potenciado el uso de herramientas tipo webcast y webex, soportadas por la plataforma, para realizar reuniones virtuales de forma rápida, sencilla y eficiente.
- Se han creado más de **40 comunidades** de conocimiento en LE, con más de 30.000 accesos, de las que diferenciamos las promovidas por RRHH para fomentar el aprendizaje, ejemplos: comunidad de inglés English Experience, Comunidad de RRHH, Escuela de Riesgos, Másters de Riesgos y Banca Comercial, Subdirectores...  
Además hay comunidades o espacios de trabajo que gestionan los propios negocios: Comunidad Minorista, Control de Gestión, Seguros, Universidades, Grandes Empresas, Select, Banca Privada...  
Hay **33 blogs** creados por los propios empleados que han generado más de 6000 lecturas y **9 wikis** que se alimentan cada día.
- Los empleados utilizan día a día LE para formarse en temas técnicos y habilidades, para ser mejor en su función y desarrollar competencias profesionales, a través de vídeos, documentos y cursos elearning. Además para comunicarse, encontrar expertos, compartir recursos e ideas, despejar dudas, participar en foros de debate, recomendar contenidos a compañeros y para expresar opiniones.

## Argumentos por los que constituye

### Innovación

- Santander Learning Experience es una solución de plataforma elearning basada en la idea de **Open Online Learning**.

#### **El empleado como motor de su desarrollo:**

- ✓ El concepto de Open Online Learning parte de la traslación de las nuevas formas de aprendizaje en Internet, a entornos de aprendizaje corporativos.
- ✓ El empleado puede escoger entre los recursos formativos que pongamos a su disposición según sus necesidades y preferencias.
- ✓ Casi todo se puede encontrar en la web, pero en LE los profesionales de formación de Santander, producen y seleccionan los contenidos que aportan más valor para los empleados.

- Mejora de la comunicación transversal interna, a través de las comunidades, los blogs, foros, wikis...
- Interacción a todos los niveles de la compañía
- Cambio en la comunicación burocrática a comunicación flexible
- Impulso del social learning.

## Un aporte de valor en sus actuaciones

- **Personalización y sencillez:** tecnología que ayuda al usuario. Entorno personalizado para cada empleado, según su perfil profesional, preferencias personales, y red de contactos. Esta personalización se realiza a partir de diferentes elementos:
  - ✓ **Recomendador automático “inteligente”** que identifica intereses del usuario según diferentes elementos (red, personal, grupo, perfil, etc)
  - ✓ **Recomendaciones personalizadas adhoc.** Posibilidad de recomendar a un grupo de personas o aun “colega” cualquier contenido de la plataforma que consideremos relevante.
  - ✓ **Suscripción del usuario a RSS** de áreas de interés o expertos. Herramienta de suscripción personal a actualización de contenidos de una temática, de un experto, un blog, foro, espacio, búsqueda realizada, etc
  - ✓ **Buscador transversal** de contenidos.
- **Aprendizaje en red:** *“All of us are smarter than any of us...”*  
LE permite el aprendizaje en red de todos sus empleados a todos los niveles:
  - ✓ **Comunidades:** grupos de expertos o personas con interés en una temática, área de negocio, producto, o proyecto. (Grupos colaborativos)
  - ✓ **Redes de expertos:** contacto individual con expertos en áreas concretas (Red de contactos)
  - ✓ **Foros de debate:** espacios temáticos asíncronos para solución de dudas.
  - ✓ **Foros en directo:** espacios de conversación síncronos dinamizados por expertos para la resolución de problemáticas concretas.
  - ✓ **Sharing toolbar:** herramienta de votación, comentario, favoritos y recomendación de contenidos de aprendizaje entre profesionales de la entidad.
- **Gestión del aprendizaje eficiente:** procesos eficientes y automatizados:
  - ✓ **Recursos en abierto** sin necesidad de inscripción previa ni soporte operativo.
  - ✓ **Experiencia sencilla** para usuario y para administrador

- ✓ Herramientas de **tutorías automatizadas** (modelo Amazon)
- ✓ **Reporting** flexible y a medida.
- ✓ Herramienta de **encuestas**.

## Una diferenciación en el mercado

- La incorporación de soluciones de entorno social a la plataforma tradicional LMS.
- Todo el conocimiento de la organización accesible a todos los empleados. Aprendizaje colaborativo, todos aportamos, no hay censura.
- Filosofía Open Online Learning.
- Mejora de la experiencia del usuario a través de un entorno:
  - ✓ Sencillo, amigable y atractivo.
  - ✓ Personalizado.
  - ✓ Multidispositivo.
  - ✓ Autodinamizable.
  - ✓ Gamificable.
  - ✓

## Argumentos por los que puede optar a las distinciones de Sector (Asegurador), RSC, Tecnologías 2.0 ó Proyectos Internacionales.

- Tecnologías 2.0: herramienta creada ad hoc
- Sustituye a otras herramientas de comunicación ya existentes con mejores resultados.
- Fomenta la comunicación en espacios virtuales: aulas virtuales, foros, debates, reuniones....
- Compartir conocimiento a través de distintos tipos de recursos vídeos, documentación, ideas, buenas prácticas.
- Adaptación a los nuevos canales de comunicación 2.0
- Oportunidad de poner a las personas en el centro real de la organización, de aprovechar su inteligencia individual y colectiva, de desarrollar su verdadero potencial y de hacerlas destacar a pleno rendimiento. Liberar talento retenido en estructuras de comunicación burocráticas, estáticas.

## **Anexos**

1. VÍDEO PRESENTACION LE
2. DOCUMENTO DATOS