

## FORMACION EN HABILIDADES DIGITALES



### CONTEXTO DEL PROYECTO

A día de hoy el 30% del negocio bancario se ha trasladado de la oficina a una pantalla. Muchos de los clientes ya sólo tienen contacto con su banco a través de webs y apps móviles, lo que obliga a realizar una completa reconversión de las habilidades y conocimiento de todas las personas que trabajan dentro de la compañía.



### ¿CUAL FUE EL RETO FORMATIVO?

Diseñar un programa de desarrollo de habilidades digitales dentro de su 'Escuela de Desarrollo de Habilidades' para que los profesionales de toda la red del Banco de Santander entendiesen y pudieran aplicar en su día a día nuevas formas de evaluar riesgos y desarrollar el negocio.



### ¿QUÉ SOLUCIÓN PROPUSIMOS?

Tres activaciones para desarrollar las competencias digitales del banco:

1. Evaluación de niveles: las personas que quieren acceder a las formaciones realizan un test para distinguir entre avanzados, medios y analógicos.
2. Desarrollo de programa a varios niveles basado en un mapa de competencias sobre cultura digital, comunicación digital, liderazgo en red y gestión de la información.
3. Refuerzos de contenidos y ejercicios durante los siguientes 6 meses de la formación para consolidar habilidades y mejorar aplicabilidad en el puesto de trabajo.



### ¿QUÉ RESULTADOS HA OBTENIDO?

- El programa se inició en 2015 y es uno de los programas con mayores solicitudes dentro de su "Escuela de Desarrollo de Habilidades".
- El 90% de los asistentes ha recomendado la formación a otros compañeros del banco considerándola "imprescindible".
- Después de 6 meses, la media del desarrollo de las habilidades ha crecido en más de 3 puntos sobre 10, situando a los participantes por encima de la media del sector banca.