

CaixaBank pone en marcha un programa para fortalecer el apoyo de los equipos de los servicios corporativos a la red de oficinas

- ***‘Aproxima-T’ forma parte del proyecto estratégico de Calidad Interna para reforzar la experiencia del empleado como “cliente interno” de otros ámbitos de la organización.***
- ***En su lanzamiento, medio centenar de empleados de los departamentos de Admisión de Riesgos y Servicios Informáticos han visitado oficinas de Cataluña, Madrid y Comunidad Valenciana.***
- ***Los participantes comparten una jornada de trabajo habitual en una oficina, a través de una agenda que incluye las tareas internas de organización, la preparación de la labor comercial y la atención a los clientes.***
- ***El programa ayudará a concretar iniciativas que ayuden a mejorar la asistencia de necesidades de la red comercial y, de forma general, contribuyan a acelerar la calidad de servicio a todos los niveles.***

CaixaBank ha puesto en marcha el programa ‘Aproxima-T’, creado con el objetivo de fortalecer el apoyo de los equipos de los servicios corporativos de la entidad a la red de oficinas. La iniciativa forma parte del proyecto estratégico de Calidad Interna de CaixaBank, que plantea la visión del empleado como “cliente interno” de otros ámbitos del banco para apoyarle con todo el soporte y acompañamiento adecuado y conseguir acelerar la excelencia en la calidad de servicio a todos los niveles.

En el lanzamiento de ‘Aproxima-T’, CaixaBank ha desplazado a más de medio centenar de empleados de los servicios corporativos de Barcelona y Madrid a cerca de 30 oficinas de la red comercial, ubicadas en puntos de toda Cataluña, Comunidad de Madrid y Comunidad Valenciana. El proyecto tiene un enfoque transversal, de forma que está previsto que se involucren en él equipos de todas las especialidades de los servicios corporativos y oficinas de todos los puntos geográficos. En esta primera visita, los departamentos que han participado han sido de Admisión de Riesgos y Servicios Informáticos. Está previsto que, durante 2023, se incorporen gradualmente al programa ‘Aproxima-T’ nuevos equipos de los servicios corporativos que visiten oficinas de los diferentes territorios.

Con ‘Aproxima-T’, los participantes comparten durante un día una jornada de trabajo en una oficina, sin interferir en la dinámica habitual, incluida tanto la agenda de atención a los clientes

como las tareas de organización interna y de preparación del trabajo comercial. Los equipos de los servicios corporativos preparan la visita detalladamente ya de manera previa, estudiando los aspectos que consideran más relevantes en su relación con las oficinas y sobre los que desean tener más información. Posteriormente, analizan lo observado y se proponen proyectos concretos de aplicación inmediata.

Además de permitir un mejor conocimiento de la red comercial por parte de los profesionales que dan servicios especializados a toda la organización y de facilitar la puesta en marcha de ideas innovadoras de mejora a corto plazo, 'Aproxima-T' está diseñado también para fortalecer la implicación del conjunto de los empleados y apoyar la empatía y el conocimiento del trabajo del día a día de todos ellos.

Visión del empleado como 'cliente interno'

El Plan Estratégico 2022-2024 de CaixaBank sitúa la calidad en el servicio como prioridad en la actividad del grupo financiero. En ese sentido, la entidad financiera considera que el compromiso con la excelencia en la atención no solo ha de aplicarse a los clientes, sino que ha de hacerse extensivo también de forma interna, de manera que los propios empleados cuenten con apoyos, herramientas y servicios de la máxima calidad.

Para conseguir este objetivo, CaixaBank ha desarrollado un modelo propio, denominado ACTUAR, que identifica los procesos necesarios para una adecuada escucha de la voz del llamado "cliente interno" del banco y establece las fases para concretar los proyectos de transformación que apoyen el acompañamiento a las diferentes áreas.

El modelo ACTUAR implica analizar y establecer mediciones, mediante herramientas como las encuestas y las dinámicas para conocer al cliente interno; comprender y diagnosticar lo que siente el empleado en su día a día; reflexionar con los equipos cómo trabajar en la mejora del servicio de cada ámbito; avanzar en los proyectos que aporten una mejor experiencia, y finalmente, establecer retos concretos relacionados con la calidad con visión interna.

En el marco de este modelo, además del programa 'Aproxima-T', se están llevando a cabo procesos de escucha cualitativa y cuantitativa, con la realización, durante 2022, de más de 100.000 encuestas a empleados de todos los niveles organizativos. También se ha implantado un test de autorreflexión para que cada departamento pueda identificar las mejores prácticas en los proyectos de servicio a empleados que está llevando a cabo, así como las que presentan puntos de mejora. Igualmente, se está trabajando en una guía de excelencia, que defina las pautas para ofrecer una experiencia de la máxima calidad al cliente interno.

Por otro lado, las [metodologías de close the loop](#) que se están implantando para la escucha y la gestión de la valoración del cliente también se están aplicando con visión interna en determinados proyectos que necesitan gestión en tiempo real.

