Bankinter, Renfe y Telefónica I+D, premios al **Mejor Portal** del **Empleado**

Los portales del empleado son, seguramente, las herramientas más inmediatas que percibe el personal de una organización y que mayor información pueden canalizar. Hacerlos sencillos pero a la vez con toda aquella información relevante y necesaria, accesibles e interactivos son características fundamentales para conseguir una mayor integración organizacional.

VICTORIA CORTÉS, Consultora de Comunicación Interna de Inforpress

Los ganadores del IV Premio al Mejor Portal del empleado presentaron recientemente en Madrid sus herramientas *on line* en el marco del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, que en esta ocasión se desarrolló en el Instituto de Empresa de la capital.

Bankinter, Premio Portal en el accésit al mejor proyecto social; Renfe, Premio Portal en la categoría de Entidad Pública; y Telefónica I+D, Premio Portal en el accésit al mejor proyecto que fomente la participación y la accesibilidad presentan sus portales en el salón de actos del IE en un evento multitudinario al que acudieron mas de 150 personas. Un año más, el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, formado por el Instituto de Empresa, la consultora de comunicación Inforpress y la revista Capital Humano, fueron los encargados de organizarlo.

FICHA TÉCNICA

Autor: CORTÉS, Victoria.

Título: Bankinter, Renfe y Telefónica I+D, premios al Mejor Portal del Empleado.

Fuente: Capital Humano, nº 208, pág. 64, Marzo, 2007.

Resumen: Webs de voluntariado, integración y accesibilidad han sido algunos de los elementos que han hecho que Bankinter se hiciera con el premio al Mejor portal del Empleado 2007. Por su parte Renfe, con una media de 4.500 entradas diarias, garantiza que desde la *home* de su Intranet se pueden realizar ciertas gestiones y trámites administrativos internos como la solicitud de títulos de transporte o además inscribirse en una campaña de salud laboral, elemento que ha hecho también que consiga uno de estos premios otorgados por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa. Por último, herramientas como son los Foros de Gestión del Conocimiento, que permite aportar experiencias y sugerencias, compartir información, preguntar y buscar respuestas son las que han hecho merecedoras a Telefónica I+D del mismo reconocimiento premiando el esfuerzo y trabajo en sus portales del empleado.

Descriptores: Comunicación Interna/ Portal/ Empleados/ Accesibilidad

INSERCIÓN SOCIAL

Bankinter ha promovido diferentes proyectos, enmarcados dentro de su Plan de Acción Social, cuyo objetivo es el desarrollo de actividades que favorezcan la inserción laboral de discapacitados. Entre ellos destaca la Web del Voluntariado, a la que se accede desde la intranet del banco. Se trata de un espacio que ofrece la posibilidad de realizar búsquedas de oportunidades de voluntariado en diferentes ámbitos y en todo el territorio nacional. Se puso en marcha en 2005, y su finalidad –según María Mirón, coordinadora de Gestión de Persona y Web del Voluntariado–, es "acercar y facilitar el acceso al mundo del voluntariado a nuestros empleados". En este sentido, Bankinter ha buscado reforzar la comunicación para sensibilizar a sus empleados con el fin de que toda la plantilla esté formada en este ámbito y preparada para dar el mejor servicio a estos colectivos, manteniendo una óptima relación dentro del ámbito de la propia empresa. La

Beatriz Lamas (Renfe), Custodia Cabanas (Instituto de Empresa), Antonio Rodrigo (Inforpress) y María Mirón (Bankinter), durante la presentación de las candidaturas ganadoras.

Web incluye un apartado de noticias donde se publican todos los proyectos de la compañía. El empleado, además, podrá suscribirse al boletín semanal para mantenerse informado de últimas novedades.

Hay otra sección denominada "tus experiencias" en donde se relatan las actividades desarrolladas por los voluntarios, que también incluye un apartado de exposiciones fotográficas y una opción de búsquedas para ofrecer oportunidades de voluntariado. Integra además enlaces con las diversas ONG´s con las que el banco mantiene contacto.

En la Web del Voluntariado, un enlace nos conduce a Acción Social Bankinter. En ella encontramos diferentes apartados como el de 'Proyectos', "relacionado con la mejora y desarrollo de nuevos canales de comunicación que pretenden promover la integración laboral"; 'Testimonios', que refleja las experiencias de personas que han participado en estas iniciativas; o 'Acuerdos', donde se detallan las actividades conjuntas con organizaciones como la Fundación Lealtad, la Fundación Chandra y, especialmente, la ONCE, con la que se trabaja para hacer de bankinter.com una página totalmente comprensible por el software del que disponen las personas ciegas en sus equipos.

De la Web de Personas destaca el apartado "Bankinter para todos", un espacio que resalta el verdadero motor de la entidad: "para nosotros el principal valor son las personas y su talento", subrayó María Mirón.

Por otro lado, el Plan Familia Bankinter, es otra Web que busca la integración social y laboral de las familias de los empleados que tengan discapacidad. Se dirige a dos colectivos: los menores de edad –a través de ayudas económicas para contribuir a su formación–, y mayores de edad –mediante iniciativas que favorezcan su integración–.

Los resultados del portal han sido muy positivos, prueba de ello es el elevado número de consultas que se registran día a día. Las claves del éxito, en palabras de la coordinadora del portal, son las propias personas que participan en la consecución de estas acciones sociales.

UNA VENTANA AL SECTOR FERROVIARIO

Para Renfe, la comunicación interna es una herramienta más de la gestión empresarial y debe contribuir a cumplir con los objetivos estratégicos que tiene marcados la empresa,

Beatriz Lamas: "La comunicación es un instrumento de gestión de la cultura empresarial y refuerzo de su marca".

máxime en un momento en el que el operador ferroviario está en plena transformación interna e inmerso en un proceso de liberalización del mercado a otros operadores ferroviarios.

Por ello, "la comunicación está muy vinculada con el cambio que está viviendo la empresa, como un instrumento de gestión de la cultura empresarial y refuerzo de su marca", que debe servir para transmitir los valores y objetivos de la empresa, además de información interna y del sector del transporte, según relató la Jefa de Gabinete de Desarrollo de la Cultura Empresarial y Comunicación Interna de Renfe, Beatriz Lamas. Una de las herramientas para conseguir ese cambio, es su intranet.

Además de este instrumento, la empresa cuenta con otros canales de comunicación como la publicación 'En Punto', de periodicidad mensual, o el boletín digital 'Interesa Semanal', que recoge los contenidos más destacados.

Los ganadores del IV Premio al Mejor Portal del empleado presentaron sus herramientas *on line* en el marco del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa

La intranet de Renfe atiende tanto aspectos de información y comunicación, como de gestión. Para ello, se organiza a través de una portada que se actualiza cada día, y secciones especializadas, aplicaciones de gestión, plataforma e-learning, o la oficina de la marca, entre otros contenidos.

"También se recoge la documentación que marca la gestión de la empresa, como su plan estratégico o el modelo organizativo, el organigrama, indicadores de negocio, la evolución económica", indicó Beatriz Lamas. Además la intranet incluye un apartado donde se archivan todas las noticias vinculadas a Renfe aparecidas en la prensa. "Es una forma de conocer cada día cómo nos ven los medios de comunicación y la sociedad".

Dispone además de un fondo documental para descargar fotografías; un canal para formular preguntas o sugerencias, así como un directorio.

Según la jefa del gabinete de comunicación, para mantener vivo el portal, se actualiza cada día, y se incorporan animaciones, contenidos interactivos, o programas personalizados a los que se accede a través del nombre del usuario y de la contraseña.

Con una media de 4.500 entradas diarias, desde la *home* se pueden además realizar ciertas gestiones y trámites administrativos internos como la solicitud de títulos de transporte o inscribirse en una campaña de salud laboral.

Pero aparte de esos contenidos prácticos, "el portal lo entendemos ante todo como una herramienta viva y estratégica, por la que siempre se ha apostado desde la dirección de la empresa, y que debe ayudar a la gestión del cambio en Renfe", concluyó Beatriz Lamas.

PARTICIPACIÓN Y ACCESIBILIDAD

Aplicaciones como el portal de Gestión del Conocimiento, los Foros del Conocimiento, el Teletrabajo o el Acceso remoto, le han servido a Telefónica I+D para alzarse con el accésit al mejor proyecto por impulsar la participación y la accesibilidad de sus empleados.

En una empresa donde la innovación es necesaria y el conocimiento tecnológico ha de

renovarse constantemente, la implementación de un sistema de Gestión del Conocimiento es imprescindible. Por ello, tal y como comentó David Jiménez, Jefe de Servicio y responsable de la gestión del conocimiento de la entidad, se creó el KI+D (Portal de Gestión del Conocimiento) para clasificar la información aportada por todos los trabajadores y la posibilidad de que se difunda entre todas las personas.

Otra herramienta son los Foros de Gestión del Conocimiento, que permite aportar experiencias y sugerencias, compartir información, preguntar y buscar respuestas. "Actualmente contamos con 26 foros tecnológicos, accesibles a todo el personal, así como tutores cuyo cometido es la dinamización de los foros y premiar las mejores aportaciones a los mismos".

Para potenciar la participación también se puso en marcha el Fichero de Potencial, que proporciona información sobre la formación y trayectoria profesional de cada empleado.

Bankinter, Renfe y Telefónica I+D se alzaron con los premios al Mejor Portal del Empleado por su interactividad, integración y accesibilidad de los trabajadores

Telefónica I+D, dentro de su Plan Estratégico, fomenta el Teletrabajo como una herramienta para lograr un "equilibrio entre la vida persona y profesional, dando respuesta a las personas que viven lejos de nuestros centros de trabajo o que por circunstancias personales les viene bien teletrabajar", apuntó David Jiménez.

Otra modalidad es el Acceso remoto, un servicio para acceder a la red de área local de Telefónica I+D mediante Red Privada Virtual por la que se permite el ingreso a todo el personal de la empresa. "Ningún tipo de aplicación de estas herramientas funcionaría si no existiesen las aportaciones de las personas", mencionó David Jiménez, para quien el principal activo de la empresa son las personas y el conocimiento que poseen.