



“El desarrollo de la plataforma debe ser invisible, el usuario solo debe centrarse en qué formación desea hacer”



Carles Turon, Director de Formación en FIATC SEGUROS; y Ricard Grau, Business Development Manager en ITHINKUPC

¿Cómo apoya Moodle Workplace el desarrollo formativo de FIATC? Una de las claves del proyecto fue esa capacidad ‘multitenant’ que ofrece la solución de IThinkUPC, ¿qué supone?

Ricard Grau: El aspecto ‘multitenant’ es una característica exclusiva de Moodle Workplace, la solución que implantamos en FIATC. Hablamos de una versión avanzada de la solución de Moodle que permite crear espacios diferenciados de formación para segmentar los colectivos a los cuales se dirige. En este sentido, era una de las principales necesidades que tenía FIATC, ya que su negocio está formado, además de la rama de seguros, por clínicas y residencias. Hablamos de tres colectivos diferentes, con idiosincrasias propias que hacen necesario contar con un espacio personalizado. IThinkUPC es una compañía con un perfil System Integrator, es decir, que estamos

Carles Turon: La integración de diferentes aplicaciones es clave para mantener la integridad del dato y facilitar el trabajo de los empleados. Nos permite optimizar procesos, evitar tareas duplicadas y minimizar errores al no tener que introducir dichos datos de forma manual en diferentes sistemas. Por ejemplo, a la hora de dar de alta un nuevo colaborador en los sistemas de FIATC, de forma automática, ya tiene acceso a las diferentes aplicaciones de la solución.

¿Por qué decidieron apostar por la solución Moodle de IThinkUPC? ¿Qué necesidades buscaban cubrir?

CT: Nuestro principal objetivo era darle un mayor impulso al uso de nuestro campus. La pandemia hizo evidente la importancia de la formación online. Buscábamos un sistema transparente y que funcionase con fluidez,

Dotar a una compañía como FIATC de una plataforma que albergase diferentes entornos formativos (seguros, residencias y clínicas) fue un reto para IThinkUPC. Una de las claves del proyecto fue facilitar el acceso a los más de 3.000 colaboradores de la compañía que anualmente deben realizar formaciones obligatorias para desarrollar su trabajo. El resultado, una solución ‘multitenant’ y más de 110.000 horas de formación realizadas.

acostumbrados a crear ecosistemas de aplicaciones interconectadas que se tienen que comunicar entre sí, tienen que ser capaces de intercambiar información.

es decir, que el usuario únicamente se preocupase de qué curso quiere hacer. En este sentido, la apuesta por IThinkUPC fue muy acertada. Además, hicieron una gran labor de asesoramiento, ya que en un principio nos planteamos instaurar la versión simple de Moodle. Sin embargo, dada las necesidades que teníamos y, sobre todo, retos futuros, el upgrade a Workplace nos ofrecía una serie de ventajas que resultaban claves.

“Los proyectos de implantación de una plataforma LMS deben estar liderados por el departamento de RRHH, no por IT. Son proyectos de cambio cultural”

Más allá del segmento seguros, FIATC cuenta con un área de residencias y una clínica. ¿Cómo se encara desde Formación el desarrollo de contenidos para estos tres sectores? ¿La solución que tenéis permite personalizarlos?

CT: Cada entorno tiene su propia dirección, por lo que los usuarios creen que se conectan

a soluciones diferentes. Sin embargo, para nosotros como administradores, es un entorno único en el que solo tenemos que subir los contenidos una vez y determinar a qué colectivo se dirigen. Cuentan tanto con contenidos que son comunes a clínicas, seguros y residencias, como ciberseguridad. Como con otros que solo pueden ver uno de ellos. De este modo, se agiliza el trabajo administrativo y de gestión del departamento.

Por otra parte, clínicas y residencias son dos ámbitos en los que muchos de los profesionales que lo componen no pueden acceder a sus ordenadores para realizar las formaciones. Deben estar más centrados en el cuidado de personas. Hay dos opciones. Por un lado, Moodle Workplace ofrece la posibilidad de descargar una App móvil con la que acceder a las formaciones desde cualquier sitio. Por otro lado, en cada uno de los centros se ha habilitado una sala con ordenadores para que los empleados cuenten con un entorno preparado para realizar los cursos.

En el sector seguros hay una serie de formaciones que son obligatorias y que todo empleado de la compañía debe realizar. ¿Qué tipo de contenidos se cargan en la plataforma y cuántos empleados acceden a ellos?

CT: Nuestra principal ventaja es que contamos con una herramienta a la que pueden acceder más de 3.000 personas sin que falle nada. Dependiendo del tipo de contenido, determinamos a qué colectivo se lo cargamos. Hay formaciones que tiene que hacer el 100% de la plantilla y otras, que se dirigen a un porcentaje muy alto de la misma. Por ejemplo, la Dirección General de Seguros (DGS) obliga a cualquier empleado o mediador, que atienda a clientes, a realizar un mínimo de 25 horas de formación. Además, cualquier persona que quiera ser agente de seguros tiene que realizar una formación obligatoria de 200 horas. Se trata de un curso estructurado en 30 capítulos. La solución de Moodle Workplace de IThinkUPC permite a los empleados guardar su progreso, saber dónde se han quedado y cuánto les queda para finalizar. Alrededor de unas 400 personas acceden a la formación inicial.

Más allá de esta parte obligatoria, contamos con un catálogo de contenidos en nuestro campus al que puede acceder el 100% de la plantilla. Existen cursos específicos para

formarse en nuevas áreas, formaciones transversales a toda la compañía, como pueden ser temas relacionados con ciberseguridad o actualizaciones legislativas como la normativa LGTBI, así como otros más centrados en soft skills (comunicación, gestión del tiempo, etc.). Contamos con proveedores que se encargan de contextualizar los contenidos para incluirlos en la plataforma de IThinkUPC y que nuestros empleados accedan a ellos de forma sencilla

El éxito de la estrategia es claro, cerraron el pasado año con más de 110.000 horas realizadas (online + presencial) y una tasa de finalización superior al 85%, ¿cómo se logra?

CT: Por un lado, buscábamos una solución en la que el usuario final no apreciase la parte tecnológica del proyecto, que solo se centrara en la usabilidad de la plataforma: fácil acceso al campus, look & feel atractivo, diversidad de contenidos y seguimiento actualizado de la formación. Junto con el equipo de IThinkUPC hemos logrado crear una herramienta sencilla y ágil en la que ningún usuario ha tenido algún

problema. Por otro, destacamos la calidad de los contenidos con los que se alimenta. Atractivos, interesantes y, sobre todo, útiles en el día a día de los usuarios. Finalmente, es clave la responsabilidad y profesionalidad de nuestros empleados, que tienen muy claro que, para progresar, en cualquier ámbito, tienen que formarse constantemente.

RG: Los proyectos de implantación de una plataforma LMS o HCM deben estar liderados por el departamento de RRHH, no por IT. No se trata de proyectos tecnológicos, son proyectos de cambio cultural, de regeneración de procesos. Es más crítico saber qué contenidos se van a cargar y quién va a acceder que la propia estructura de la plataforma LMS, que no deja de ser un medio para albergar esos contenidos. Ambas partes deben trabajar conjuntamente para crear un entorno en el que los materiales de la compañía estén bien estructurados (ya sea en formato vídeo, PPT o PDF), con un buen diseño instruccional. La plataforma es un facilitador, tiene que eliminar barreras de entrada y trabajar mucho el concepto de user experience.

¿Qué nuevos desarrollos se plantean de cara al futuro?

CT: Por el momento, dado los profundos cambios que hemos realizado en los últimos años, nuestro reto es mantener que todo continúe funcionando como hasta ahora. Por otra parte, la implementación de la IA parece inevitable. En el segmento de formación, por ejemplo, en FIATC, donde tenemos más de 200 cursos cargados en la plataforma, sería interesante contar con un 'tutor' que, cuando finalices un curso y basándose en sus datos e intereses, recomendase nuevas formaciones relacionadas y de utilidad.

RG: Todos estamos en la carrera de la IA Generativa. Desde IThinkUPC, nuestra apuesta para 2025 es dotar de ella a todo nuestro portfolio de servicios y soluciones, transversalmente en las cinco líneas de negocio que tenemos en la compañía. Además, tenemos en marcha una iniciativa entre los responsables de cada una de las áreas de IThinkUPC para detectar en qué ámbitos y cómo se puede implementar IA Generativa. Una de las principales conclusiones es que estos desarrollos tienen que venir del feedback con nuestros clientes, a raíz de nuevas necesidades que detecten. ●

