



proyecto Guggenheim



GUÍA DE NAVEGACIÓN DEL MENTOR

ENERO 2008

CASO DE ÉXITO

Banesto

Objetivos del Proyecto

- **Reforzar la cultura de la gestión del riesgo en el Banco.**
- **Controlar la morosidad** a través de mejorar la gestión del conocimiento y las mejores prácticas en riesgos de los directores de oficina.
- **Reforzar la cultura colaborativa** dentro del Banco.
- **Reforzar las habilidades de los directores de oficina como mentores**, lo que mejora su calidad directiva.

Alcance del Proyecto

- Colectivo: directores de oficina.
- Se han formado un total de **765 mentorados**, contando para ello con **280 mentores**
- En la actualidad el programa cuenta con **127 mentorados** y **90 mentores**.
- Contamos con 79 mentores sin mentorados asignados para futuras necesidades y renovación del colectivo de mentores.

Logros y contribuciones

CUANTITATIVOS

- El 68% de los mentorados formados ha mejorado su **valoración en riesgos**.
- Los mentorados han mejorado 3,6 veces más la **gestión de los riesgos** que el resto del banco.
- El porcentaje de **oficinas normalizadas** se encuentra en un **73%**
- La ratio de **morosidad de Banesto** se encuentra en el **4,94%**, siendo esta la más baja entre los bancos comparables (9,2% de media).
- **La satisfacción** de los participantes en el programa se encuentra en **8,2 sobre 10**.

CUALITATIVOS

- Mejora de la relación de las áreas comerciales con las áreas de riesgos, que es ahora mucho más fluida.
- Refuerza el sentido de contribución de los mentores.
- Se ha desarrollado un programa y un proceso que puede replicarse en otras áreas de la empresa, en opinión de los mentorados quienes **valoran positivamente** esta opción **en un 96%**.