BBVA es un grupo multinacional de servicios financieros formado por personas: más de 88.000 empleados

Por todo ello en BBVA creamos un Modelo Corporativo de Calidad para todo el Grupo con el que diseñar los planes de cualquier unidad de negocio e incluso de apoyo. El objetivo perseguido ha sido conseguir una homogeneidad en la forma de actuar en calidad en el Grupo con una nítida vocación de liderazgo en todos los países y en todos los mercados.

Por ello, en Calidad hemos medido y validado los parámetros fundamentales que conforman el concepto de calidad en el Grupo, desarrollado e implantado nuevas metodologías y herramientas capaces de generar valor a cada una de las áreas del Grupo, y coordinado todos los planes y acciones de calidad en los diversos negocios. Todo ello siempre teniendo en cuenta que Innovación y Calidad son PERSONAS. A lo que nosotros hemos añadido “la Innovación somos nosotros”

Todo nuevo valor exige una serie de ingredientes sin los que es imposible extenderlo en una organización del tamaño de BBVA con más de 90.000 empleados y presencia en 37 países. Así, como gran proyecto de arranque de la mejora y la innovación, se lanzó de forma casi simultánea en todos los países un gran proyecto corporativo: Pasión por las Personas.

los EMPLEADOS: Mediante la generación de planes que despierten ilusión en el empleado, fomenten la iniciativa y la orientación al cliente (“El Equipo como artífice de la generación de valor” y “Un Estilo de gestión como generador de entusiasmo”). El objetivo de BBVA: ser el mejor lugar donde trabajar.

En definitiva, la pasión se resume en “pasión por las personas” La magnitud del objetivo ha requerido trabajar con varias orientaciones simultáneas. Se ha creado e implantado en las diferentes áreas del Grupo una nueva metodología y además se han revisado las mediciones existentes para que fuesen homogéneas.

El proyecto PASIÓN se ha realizado en cuatro fases distintas:

1. Investigación: Definición de un modelo de gestión de información homogéneo mediante visitas para detectar las oportunidades de mejora en las diferentes Unidades.

2. Diagnóstico y Plan de Acción: Análisis de las mejores prácticas y presentación de la propuesta de una nueva Metodología “Pasión”

3. Ejecución: Prueba Piloto en Banca al por menor en España y México. Adaptación en función de los resultados y del grado de avance en las diversas Unidades.

4. Extensión y Retroalimentación: Implantación en el resto de Unidades, seguimiento de indicadores y retroalimentación permanente. Esta última fase se está desarrollando en el 2005.

Formación, Trabajo en equipo y sistemas de medición

BBVA preparo un plan o modelo “corporativo” el cual debe seguir todo el equipo de trabajo (mas de 90 mil personas) a partir de este modelo basado en el cliente, se deben planificar las estrategias de trabajo en cada unidad.  
Los trabajadores deben estar calificados/capacitados para adaptarse al nuevo enfoque, es necesario que se pueda interpretar de forma correcta las necesidades del cliente y por ello el equipo de trabajo es el capital necesario para lograrlo.

El proyecto Pasión por las personas busca mejorar la ilusión del trabajador y poder desarrollar su creatividad, innovación para poder orientar al cliente.

Para llegar a los más de 90 empleados, este proyecto busca realzar las cualidades de liderazgo que permitan una homogeneidad en la forma de actuar en la calidad de toda la organización.

El proyecto también mejora todas las herramientas y metodologías para medir y verificar parámetros de calidad en el trabajo grupal, y en caso de ser necesarios trabajar sobre cualquier área en particular, para poder así, desarrollar estrategias de calidad en las que todos se puedan adaptar “