

Crecimiento de la participación de los grupos de interés en el despliegue de nuestra cultura corporativa



Zamudion, 2018.Ko
Martxoaren 20a

Historia de una oportunidad...





...Hasta 2015

**Misión, Visión
y Valores**

**Jornada Plan
Estratégico**

“Insuficiente participación de personas y de otros grupos de interés en la identificación y definición de nuestra cultura corporativa”.



Consensuar nuestra Identidad Corporativa.

DAFO

2 proyectos estratégicos :

✓ **Redefinición** *consensuada de los valores*

✓ **Integración de grupos de interés** *en la cultura corporativa*

Plan
Estratégico
2015-2017

Éticos

Conocidos
+
Compartidos

Interiorizados

VALORES

Guías
de
Comportamientos

Personas
sepan cómo
deben
actuar

¿Qué
Pretendemos?

14 jornadas
571 personas



¿Cómo lo
hemos hecho?

CADA PARTE ES NECESARIA

PERSONAK
PERSONAS
PROZESUTALDEAK
EQUIPOS DE PROCESOS
BALIOAK
VALORES



MUTUALIA

BaloraTU

ORGANOS

GOBIERNO

CLIENTES

SOCIEDAD

PERSONAS

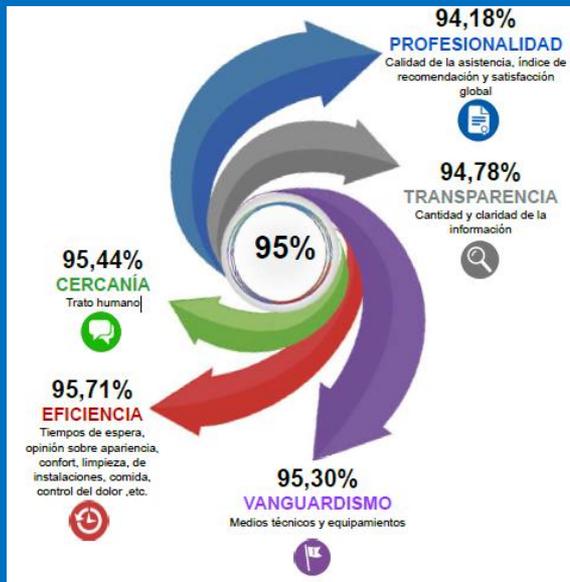
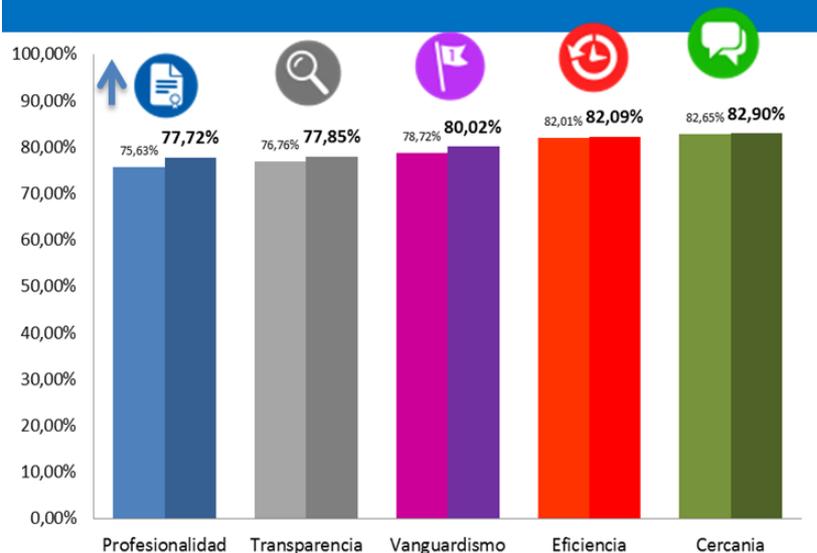
Vivir

Practicar

Reconocer

Y a partir de
aquí, ¿qué...?

Conocer los compromisos adquiridos



Cientes

Identificar y
Actuar en
Valores +



+ Satisfacción
con su
puesta en
práctica



zeinuka

Cientes
¿Qué hemos
alcanzado?

Conocer nuestros valores.

Mutualliak gizartean izandako eraginari buruzko inkesta

Encuesta sobre el impacto de Mutua en la sociedad

2% 100%

España



Ámbito Económico

Eficiencia. Garantizamos la sostenibilidad del sistema de Seguridad Social aportando nuestros excedentes al Fondo de Reserva de la Seguridad Social. Contribuimos a reducir las listas de espera con la firma de convenios de colaboración con Osakidetza gracias a una gestión óptima de nuestros recursos.

Valoración



Sociedad

Modelo de contraste de Valores:

Extracto de la "Guía de Comportamientos"

Guía de Comportamientos

Valor: **Cercanía** - Hurbiltasuna

Definición: empatizar y conectar con las personas conociendo y respetando su diferencia y siendo amable y accesible.

Indicadores:

- Quejas
- Agradecimientos y sugerencias recibidas
- Encuesta de satisfacción de pacientes por servicios
- Encuesta de satisfacción de personas por servicios

Comportamientos recomendables y observables: para evaluar estos comportamientos, además de la autoevaluación, se podrá recurrir a la opinión de un o una compañera "espejo".

- Saludo, me presento y me dirijo al paciente por su nombre: doy importancia a la acogida.
- Escucho activamente y dedico el tiempo suficiente a atender al paciente.
- Utilizo un lenguaje sencillo y accesible (no técnico).
- Uso un tono adecuado y dejo hablar al paciente.
- Entiendo el miedo, la incertidumbre, el nerviosismo, la confusión y le acojo cálidamente (pregunto, converso, le tranquilizo, etc.).

Extracto de la "Ficha de Autoevaluación"

Autoevaluación Valores										Comportamientos que quiero reforzar para desarrollar este valor
-									+	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Cercanía Empatizar y conectar con las personas conociendo y respetando su diferencia y siendo amable y accesible.										
Eficiencia Resolver tareas de manera eficaz y en una duración adecuada y sostenible.										

37%
PERSONAS

Personas
Modelo de
contraste

Formación Ética aplicada en la empresa

Comité de
Empresa
+
Equipo
Directivo

punto de partida común en cuanto a la noción de la **ética** y su impacto en la mutua, la cultura corporativa, los valores y en la **TOMA de DECISIONES**

Personas
Formación

2015-2017

SATISFACCIÓN MEDIA (0-10)*	TOTAL
En Mutualia existe un Plan Estratégico que se ha comunicado a todas las personas de la organización y marca su estrategia	8,26
La actuación del Comité de Seguimiento de Gestión es coherente con lo definido en el Plan Estratégico	6,97
Conozco y valoro positivamente los esfuerzos que Mutualia está realizando por crear una política corporativa basada en valores.	7,22
Estoy de acuerdo en que definir los valores entre todas las personas ayuda a mejorar Mutualia	7,96
PROMEDIO	7,60

Personas
Encuestas

Incorporar a la **Junta Directiva y Juntas Territoriales** en el proyecto.

22 candidaturas
133 personas

CERCANIA	4
VANGUARDISMO	4
TRANSPARENCIA	4
EFICIENCIA	4
PROFESIONALIDAD	3
EQUIPO	3

Personas

Balioak Bizi
saria



Balioak Bizisaria

3 Juntas
Territoriales



Proyectos Finalistas

Junta Directiva



Proyecto Ganador



Órganos de
Gobierno





car... Par... Coca-Cola

100-1115

PERSONAS:

- ✓ **Enero- Junio: Desplegar al 100% Modelo Contraste Valores**
- ✓ **Vincular evaluación Valores con desempeño liderazgo**
- ✓ **Formación ÉTICA**

ORGANOS DE GOBIERNO:

- ✓ **II Edición Balioak bizi saria**

CLIENTES Y SOCIEDAD:

- ✓ **Participación en grupos focales de proyectos asociados a valores**
- ✓ **Nueva Medición satisfacción**



**ESKERRIK
ASKO**