

Formato para elaborar los VALORES

<u>Competitividad</u>	
<u>Valor</u>	<u>Definición</u>
1.	
2.	
3.	

Formato para elaborar los VALORES

<u>Convivencia</u>	
<u>Valor</u>	<u>Definición</u>
4.	
5.	
6.	

Formato para elaborar los VALORES

Preguntas	Lo tiene
¿Cómo somos?	
¿En qué creemos?	

Formato para elaborar la VISIÓN

Elementos	Lo tiene
• Positiva, atractiva, alentadora e inspiradora, debe promover el sentido de identificación y compromiso de todos los miembros de la empresa.	
• Alineada y ser coherente con los valores, principios y la cultura de la empresa.	
• Clara y comprensible para todos, debe ser entendible y fácil de seguir. (Menos de 10 palabras)	
• Retadora.	
• Ambiciosa pero factible.	
• Realista, deber ser una aspiración posible, teniendo en cuenta el entorno, los recursos de la empresa y sus reales posibilidades.	
• Compartida.	
• No debe ser fácil de alcanzar, pero tampoco imposible.	

Formato para elaborar la VISIÓN

Preguntas	Lo tiene
¿Cuál es la imagen futura que queremos proyectar de nuestra empresa?	
¿Cuáles son nuestros deseos y aspiraciones?	
¿Hacia dónde nos dirigimos?	
¿Hacia dónde queremos llegar?	

Visión



Formato para elaborar los OBJETIVOS Modelo SMART

Objetivo	Es	M	A	R	T
	Específico	Medible	Alcanzable	Retador	Tiempo
1.					
2.					
3.					
4.					

Ejemplos

Los principios de Coca-Cola...

...se recogen en la **MISIÓN**, la **VISIÓN** y los **VALORES** de la **Compañía**, siempre volcados en ofrecer unos productos y actuaciones comprometidas con la sociedad y el medioambiente. Por eso, la **VISIÓN 2020** de Coca-Cola se orienta a prepararse para un futuro más sostenible.



Nuestra misión

Define el **objetivo a largo plazo** como empresa y el criterio de peso de las actuaciones y decisiones para lograr tres metas fundamentales:

- **Refreshar** al mundo.
- **Inspira**r momentos de optimismo y felicidad.
- **Crear** valor y marcar la diferencia.

Nuestros valores

Guían las acciones y el comportamiento de **The Coca-Cola Company** en el mundo, y son:

- **Liderazgo**: Esforzarse en dar forma a un futuro mejor.
- **Colaboración**: Potenciar el talento colectivo.
- **Integridad**: Ser transparentes.
- **Rendir cuentas**: Ser responsables.
- **Pasión**: Estar comprometidos con el corazón y con la mente.
- **Diversidad**: Contar con un amplio abanico de marcas.
- **Calidad**: Búsqueda de la excelencia.

Nuestra visión

Es el marco del plan de trabajo y describe lo que se necesita lograr en función de conseguir la **máxima sostenibilidad, calidad y crecimiento**. Con ella, se pretenden lograr unos objetivos adaptados a diferentes ámbitos:

- **Personas**: Ser un buen lugar donde trabajar, que las personas se sientan inspiradas para dar cada día lo mejor de sí mismas.
- **Bebidas**: Ofrecer una variada cartera de productos de calidad que se anticipen y satisfagan los deseos y necesidades de los consumidores.
- **Socios**: Desarrollar una red de trabajo para crear un valor común y duradero.
- **Planeta**: Ser un ciudadano responsable que marque la diferencia al ayudar a construir y apoyar comunidades sostenibles.
- **Beneficio**: Maximizar el rendimiento para los accionistas al tiempo que se tienen presentes las responsabilidades generales de la Compañía.
- **Productividad**: Ser una organización eficaz y dinámica.





Visión:

Ser la mejor alternativa para la oferta de servicios de telecomunicaciones para los hogares y empresas españolas, desde una relación con el cliente cercana y resolutive, ofreciendo las soluciones más innovadoras a los precios más competitivos del mercado.

Misión:

Creer rápida y consistentemente en el mercado de telecomunicaciones residencial, de empresas y mayorista, innovando continuamente, brindando a nuestros clientes una atención y un servicio excelentes.

Valores:

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo. Somos diferentes porque las personas que trabajamos en Jazztel hacemos de esta empresa un proyecto único y diferenciador. Somos rápidos, sabemos escuchar, buscamos la innovación, trabajamos en equipo de forma rigurosa y transparente con un alto sentido del servicio al Cliente, buscando en todo momento satisfacer sus expectativas.

Velocidad

Tomamos decisiones rápidas y actuamos con celeridad y dinamismo. Focalizamos de manera ágil la solución a un problema proponiendo alternativas realistas, de calidad y viables. Nos adaptamos rápidamente a los cambios y demandas del entorno profesional.

Escucha

Escuchamos con atención a nuestro cliente interno y externo para conocer con exactitud sus necesidades y proponerle soluciones adecuadas. Tenemos los ojos y los oídos del cliente en cualquier operación que desarrollemos, preguntándonos continuamente por su satisfacción. Escuchamos activamente, con actitud abierta y respeto la opinión de todas las partes implicadas en una situación.

Innovación

Buscamos activamente las ocasiones para mejorar los productos y servicios y crear nuevas oportunidades de negocio. Aprovechamos las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. Actualizamos constantemente nuestros conocimientos tecnológicos para conseguir ser pioneros en innovación.

Servicio

Conocemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes para desarrollar y aplicar soluciones que aumenten su satisfacción. Atendemos a nuestros clientes de manera eficiente manteniendo en todo momento un comportamiento ágil y resolutive que potencie la credibilidad y reputación de la compañía y sus profesionales. Atendemos a los clientes con el máximo interés y nos esforzamos por interpretar sus demandas, siendo ésta la característica prioritaria de la actitud de todos nuestros profesionales.

Equipo

Sabemos trabajar en equipos multidisciplinares, de distintas unidades, empresas y países generando un clima de confianza y respeto mutuo. Cooperamos con el resto de la organización asumiendo compromisos encaminados a la consecución de objetivos comunes. Orientamos nuestros esfuerzos hacia un mismo resultado, teniendo en cuenta el aporte de cada uno de los miembros por pequeño que parezca.

Rigor

Trabajamos bajo la óptica de la calidad y siguiendo los procedimientos establecidos. Operamos en el más estricto sentido de la ética profesional. Actuamos con responsabilidad, disciplina y eficiencia.

Conoce Endesa

Presentación

- **Visión, misión y valores**
 - Endesa en el mundo
 - Sociedades de Endesa
 - Grupo Enel

Nuestro negocio

Principales magnitudes

Órganos de gobierno

Nuestra historia

> INICIO > CONOCE ENDESA > PRESENTACIÓN > Visión, misión y valores

Visión, misión y valores

La misión, visión y valores de Endesa están dirigidos a contribuir, mediante actuaciones propias, al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo Enel y a consolidar nuestra posición como referente en el mercado de la energía, pensando siempre en el beneficio de nuestros grupos de interés y en el valor de nuestros accionistas.

Visión

- Ser un operador del negocio energético y de servicios conexos, centrado en la electricidad.
- Una compañía multinacional responsable, eficiente y competitiva, comprometida con la seguridad, la salud y el medioambiente.
- Una empresa preparada para competir globalmente.

Misión

- Maximizar el valor de la inversión de sus accionistas.
- Servir a sus mercados superando las expectativas de sus clientes.
- Contribuir al desarrollo y realización de sus empleados.

Valores de Endesa

- **Personas:** aseguramos las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional.
- **Seguridad y Salud:** nos comprometemos decididamente con la seguridad y salud laboral, promoviendo una cultura preventiva.
- **Trabajo en equipo:** fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.
- **Conducta ética:** actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.
- **Orientación al cliente:** centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.
- **Innovación:** promovemos mejoras continuas e innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.
- **Orientación a resultados:** dirigimos nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y de la rentabilidad para nuestros accionistas, tratando de superar sus expectativas.
- **Comunidad y medio ambiente:** nos comprometemos social y culturalmente con la comunidad y adaptamos nuestras estrategias empresariales a la preservación del medioambiente.