



# CASO DE ÉXITO

PREMIOS IMm



# NOMBRE DEL PROYECTO:

## PORTAL UNIVERSAL

### EMPRESA:

MUTUA UNIVERSAL

### CATEGORÍA:

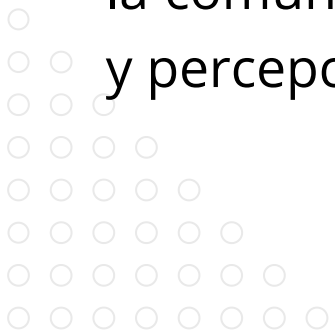
MEJOR PROYECTO DE  
TRANSFORMACIÓN CULTURAL






# ¿En qué consiste el proyecto?

Puesta en marcha de una intranet social corporativa que favorezca un cambio cultural hacia la digitalización y colaboración entre las personas trabajadoras. El nuevo portal tiene como objetivo facilitar el día a día de la plantilla de la entidad, mejorando su productividad y facilitando las relaciones entre las personas, así como potenciando la comunicación creando sentimiento de pertenencia y percepción positiva hacia la organización.





# ¿Qué problema querías resolver?

- Reforzar la cultura corporativa favoreciendo la colaboración, iniciativa y participación de las personas trabajadoras de la entidad (motivación).
- Potenciar el sentimiento de pertenencia y percepción positiva hacia la compañía (compromiso).
- Tener un único canal de comunicación interna que incluyera todos los canales de que se disponía hasta la fecha.
- Reducir el envío de mails entre la plantilla.

# ¿Qué resultado obtuviste?

- Rápida adopción por parte de los más de 2.000 empleados y empleadas de la entidad
- Participación de embajadores y embajadoras del cambio en la fase de desarrollo, pruebas e implantación
- Minimizar la resistencia al cambio, ya que se realizaron distintas acciones de gestión del cambio desde la fase de desarrollo, asignando un equipo multidisciplinar de más de 50 personas.



# ¿Cuáles fueron las 3 resistencias y 3 barreras principales?

01

Pérdida del control por la integración de las Comunidades por colectivos (Sanitaria, Administrativa, Jurídica y de Mutualistas) dentro del Portal. El motivo es que anteriormente tenían un espacio específico fuera del Portal con acceso exclusivo

02

Falta de habilidades tecnológicas. Uso una nueva herramienta informática con distintas aplicaciones de O365 y dejar de utilizar el correo electrónico

03

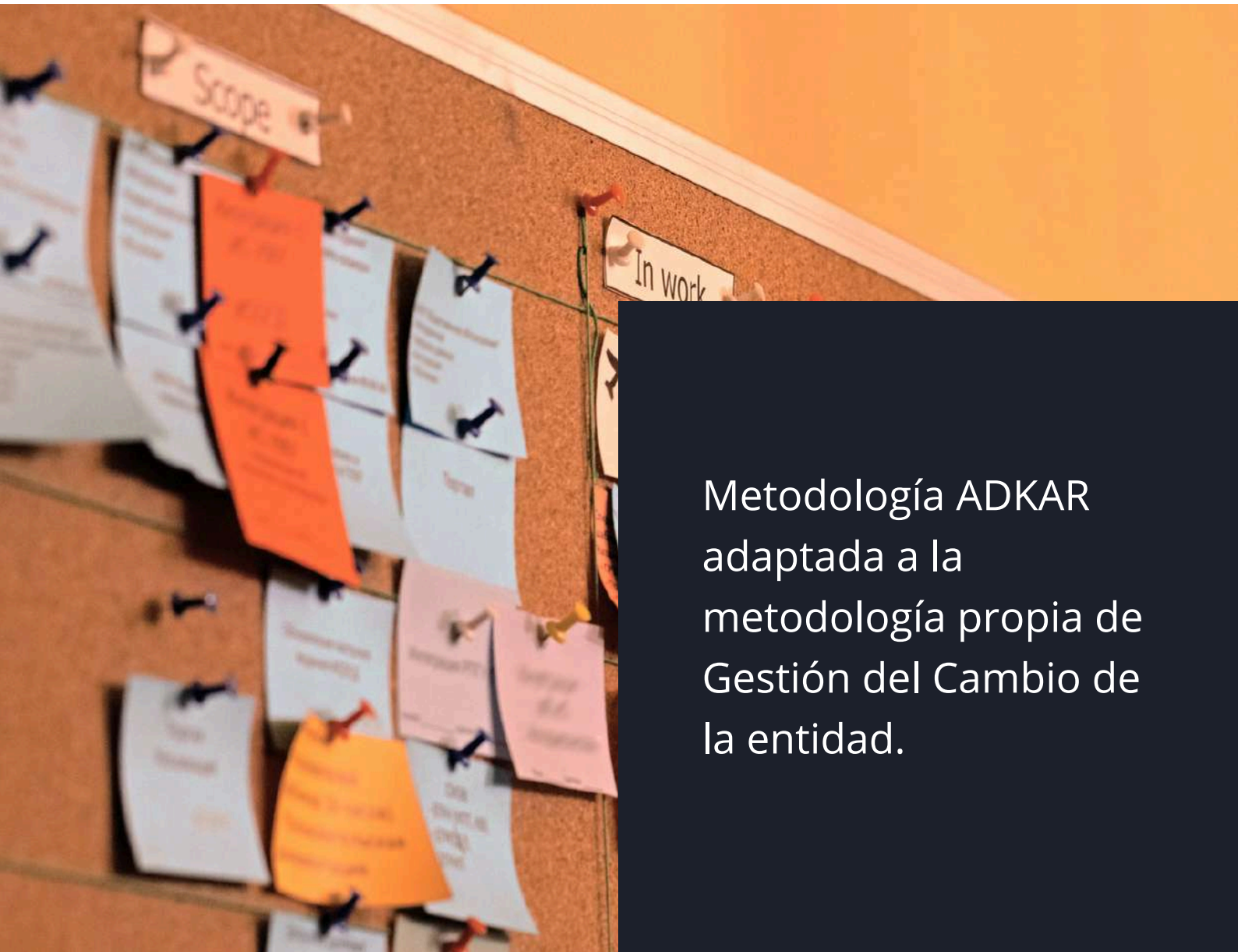
Incluir la visión social y de interacción dentro del Portal. Habilitar la aportación de comentarios, "me gusta",... por parte de todos los empleados sin filtro previo.

# ¿Cómo lo resolviste?

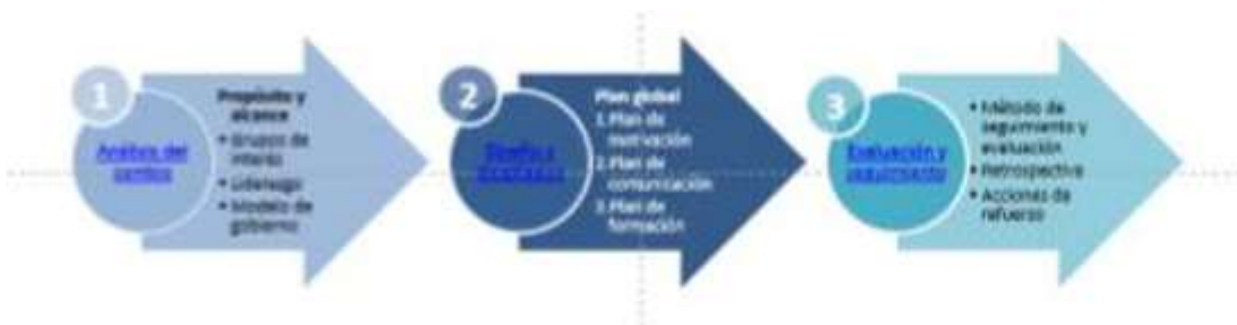
## Acciones realizadas

- Participación de los Community managers de cada Comunidad en el diseño y puesta en marcha del Portal
- Formación. Elaboración de píldoras formativas sobre el uso de la nueva aplicación. Monitorización de distintos indicadores de uso y planes de acción específicos para los colectivos con poco uso.
- Habilitar la inclusión de comentarios por parte de todos los empleados. Seguimiento de los comentarios

# ¿Qué metodología utilizasteis?



Metodología ADKAR adaptada a la metodología propia de Gestión del Cambio de la entidad.



# ¿Dos lecciones aprendidas?

01

Participación de los usuarios finales desde las fases iniciales del proyecto en el diseño, selección del nombre, contenidos divulgativos, etc.

02

Aplicación de la Gestión del cambio desde el inicio del proyecto con un equipo asignado y tras la implantación continuando con acciones de refuerzo y seguimiento

Para ajustar la velocidad y simultaneidad de los distintos cambios que implicaba la puesta en marcha del Portal Universal (fichaje, aplicaciones, comunidades,..) se realizó una Gestión del cambio con alto impacto y participación de toda la organización