



Plan Estratégico

2024 - 2026

DEFINICIÓN DE EJES ESTRATÉGICOS Y PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PLAN

Los siguientes Ejes de trabajo plantean las intenciones estratégicas que ligan lo establecido en la Misión con nuestra Visión para Mutua Balear al final del proceso del Plan, en 2026. Se corresponden con las Personas, los Recursos, el Servicio y los Resultados.

EJE PERSONAS (APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO)

Debemos crear el entorno adecuado para lograr profesionales implicados, participativos, alineados con la estrategia de la entidad para contribuir de forma responsable a la consecución de los objetivos.

EJE RECURSOS (PROCESOS INTERNOS)

Para poder prestar el mejor servicio, debemos perseguir la mejora continua de nuestras instalaciones y equipos, apostando por la innovación y desarrollo tecnológico. Debemos asegurar la asignación eficiente de todos los recursos y su utilización con criterios de sostenibilidad y medioambientales.

EJE DE SERVICIOS (CLIENTE)

Para satisfacer las necesidades presentes y futuras de nuestros clientes tenemos que ser capaces de prestar un servicio diferenciado, de máxima calidad, aportando valor añadido a cada una de nuestras actuaciones.

EJE FINANCIERO

Debemos gestionar con criterios de eficiencia y productividad, optimizando nuestra estructura de costes a través de una utilización responsable de los recursos.

Nuestro objetivo es presentar de las mejores ratios de gestión y solvencia del sector, compatibles con expectativas de crecimiento racional.

EJE PERSONAS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS, OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES

1. **Atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo.**
 - 1.1. Mejorar el proceso de RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN-INTEGRACIÓN a través del desarrollo de un sistema que nos permita tener acceso a un mayor catálogo de profesionales para cubrir los puestos ofertados, haciendo más atractiva y eficiente la incorporación de los trabajadores a la empresa.
2. **Lograr que las personas se sientan y actúen como parte integrante de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y de las mejoras.**
 - 2.1. Introducir herramientas de planeación y desarrollo de carrera que permitan alinear las aspiraciones individuales de los trabajadores con las necesidades y objetivos de la empresa. **PROYECCIÓN PROFESIONAL.**
 - 2.2. Fomentar la capacitación profesional, desarrollando planes de formación orientados hacia el modelo competencial, garantizando la igualdad de acceso a la misma.
3. **Diseñar, planificar y propiciar un buen ambiente laboral. Fomentar la conciliación de la vida laboral y personal o familiar y la igualdad de oportunidades.**
 - 3.1. Desarrollo de un plan de actuación para la mejora del clima laboral, tomando como base los resultados de las encuestas.
 - 3.2. Mejora del absentismo.
 - 3.3. Igualdad y conciliación.
4. **Integrar la Responsabilidad Social Corporativa en nuestro modelo de gestión.**
 - 4.1. Mejorar y ampliar los sistemas de gestión basados en la sostenibilidad, compromiso social y satisfacción del cliente interno.
 - 4.2. Participación en programas de voluntariado empresarial, campañas con ONG'S... tendiendo puentes entre el mundo social y empresarial.
 - 4.3. Desarrollar campañas y actuaciones encaminadas hacia la empresa saludable.

EJE RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES

1. **Apuesta por la digitalización, por el desarrollo de canales de comunicación fluidos, interactivos, que aporten valor añadido en nuestras relaciones con nuestros mutualistas y grupos de interés, dando mayor visibilidad y acercando la mutua a la sociedad en general.**
 - 1.1. Mejora y desarrollo de nuevas herramientas de comunicación e información para nuestros mutualistas, colaboradores y trabajadores afiliados.
2. **Optimización de recursos, a través de la apertura racional de nuevos centros, la modernización de instalaciones y equipos, la continua actualización y redefinición de servicios, así como por el desarrollo de nuevos protocolos, procedimientos y herramientas de gestión.**
 - 2.1. Plan de infraestructuras trianual que apueste por la renovación y modernización de nuestras instalaciones y equipos, planificando nuevas aperturas y traslados de centros, con el menor impacto ambiental.
 - 2.2. Dotar a la Mutua de un sistema integrado de información para la Dirección, que facilite el análisis de datos y la toma de decisiones.
 - 2.3. Plan director de Tecnologías de la Información, centrado en la modernización, digitalización y garantía de la continuidad de negocio.
 - 2.4. Actualización y desarrollo de nuevos procedimientos y herramientas de gestión.

EJE SERVICIO

OBJETIVOS ESTRATEGICOS, OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES

1. **Excelencia en la gestión y en la atención a nuestros mutualistas.**
 - 1.1. Actualización y desarrollo de nuevos sistemas de gestión basados en la calidad total y la excelencia.
 - 1.2. Mejora y especialización de la atención al mutualista.
2. **Ser referentes por la prestación de un servicio diferenciado, innovador y ajustado a las necesidades de nuestros mutualistas.**
 - 2.1. Mejora continua de la atención y seguridad del paciente al incorporar nuevas técnicas y crear nuevos servicios.
 - 2.2. Ser una entidad referente en el modelo de gestión de la siniestralidad y absentismo, colaborando y haciendo partícipes a nuestras empresas mutualistas y colaboradores.

EJE FINANCIERO

Debemos ser capaces de buscar el equilibrio entre los parámetros de crecimiento y rentabilidad. De nada sirve crecer si este crecimiento no va acompañado de un incremento de la rentabilidad. Debemos pensar a largo plazo, con vistas a garantizar la continuidad de la empresa independientemente del ciclo económico en que nos encontremos. Por ello, hay que primar los resultados sobre el crecimiento sin criterio, a través de un análisis continuo de la situación del mercado, de los sectores más deficitarios, fomentando que la composición de nuestra cartera de empresas sea lo más diversificada en cuanto a sectores, ajustando aquellos que sean más preponderantes y menos rentables, con el fin último de garantizar nuestra solvencia.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO (AÑO 2024)

En el Plan estratégico 2024-2026, se definieron 107 actuaciones a realizar en el ejercicio 2024.

A cierre del año, 99 actuaciones estaban cerradas o en proceso de desarrollo. Es decir, un 92,5% del total previsto inicialmente.

El grado de cumplimiento global, en relación a las 107 actuaciones ha sido del 72,5%.
Si desglosamos esta información por cada uno de los Ejes:

Personas

- La totalidad de las actuaciones previstas para el ejercicio 2024 se han iniciado en el propio ejercicio.
- El grado de cumplimiento de las mismas ha sido del 84,5%.

Recursos

- De las 53 actuaciones previstas para el ejercicio 2024, se han iniciado 46, un 87%.
- El grado de cumplimiento ha sido del 66%.

Servicio

- De las 25 actuaciones previstas, se han iniciado 24, un 96%.
- El grado de cumplimiento ascendió al 72%.

Financiero

- El grado de cumplimiento de los tres objetivos propuestos, ascendió al 99%.
- El grado de cumplimiento global, para las 107 actuaciones previstas, ascendió al 72,5%.