

Comportamientos de Marca

Comunicación y Marca

indra



Índice

indra

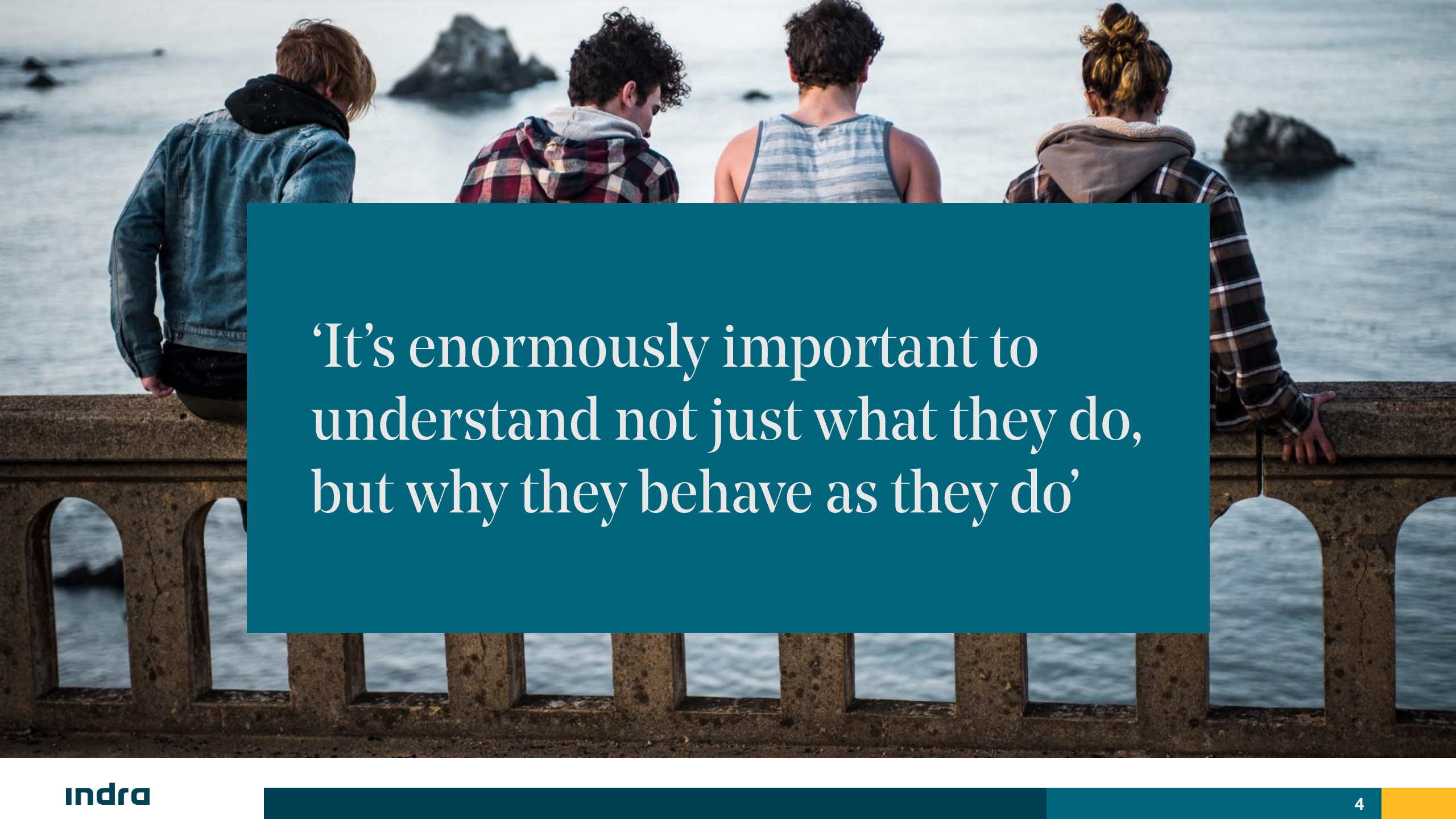
Introducción al Brand Behavior	1
Brand Behavior Indra	2
Brand Behavior Minsait	3
Resumen Indra & Minsait	4

Brand Behaviors

Los comportamientos de una marca son el conjunto de **acciones y experiencias** que la marca construye tanto a nivel externo (puntos de contacto con el cliente), como a nivel interno (comportamiento de los empleados).

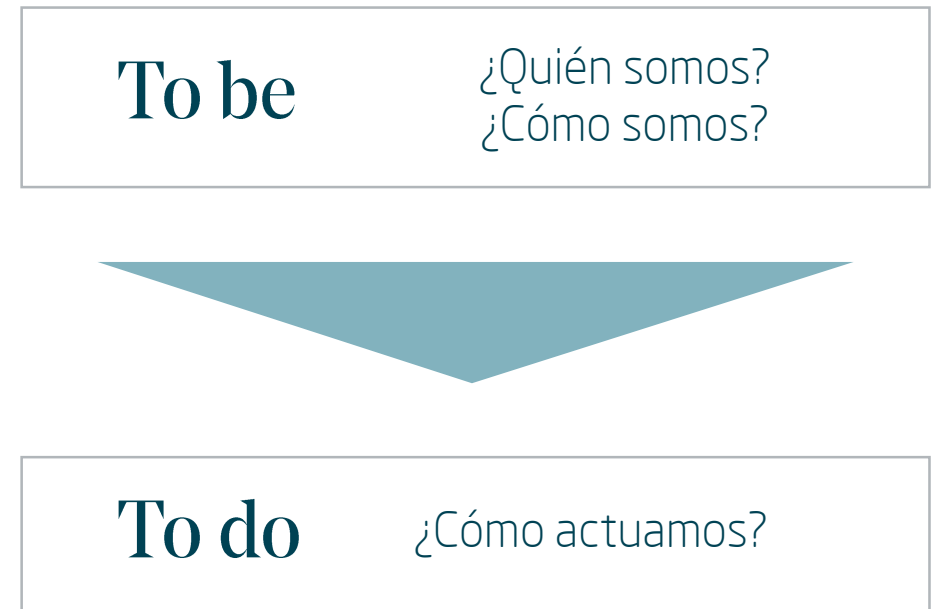
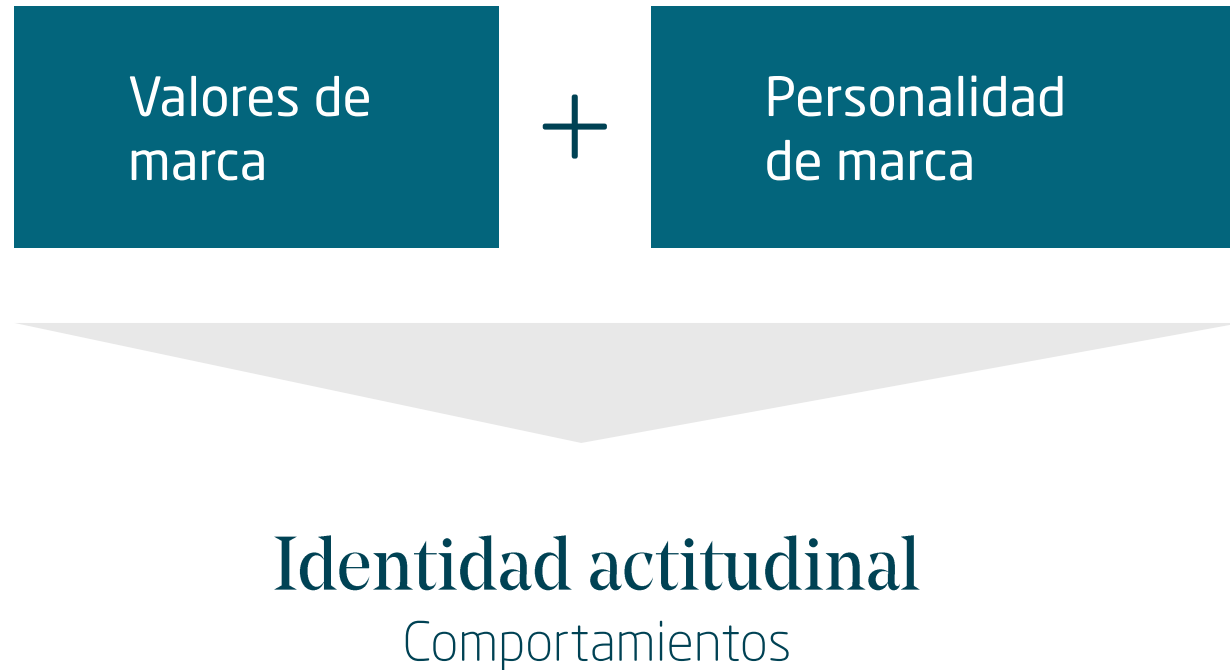
Estos comportamientos permiten **darle vida a la personalidad de marca**, activándola y dotándola de credibilidad a través de acciones tangibles que generen valor real en el día a día de la marca.



A photograph of four people (three men and one woman) standing on a concrete pier with arched railings, looking out at the ocean. The pier is in the foreground, and the ocean with some rocks is in the background. A large teal text box is overlaid on the center of the image.

‘It’s enormously important to understand not just what they do, but why they behave as they do’

La identidad actitudinal (comportamientos) deberá de partir de la esencia de marca, dotándola de consistencia y credibilidad:

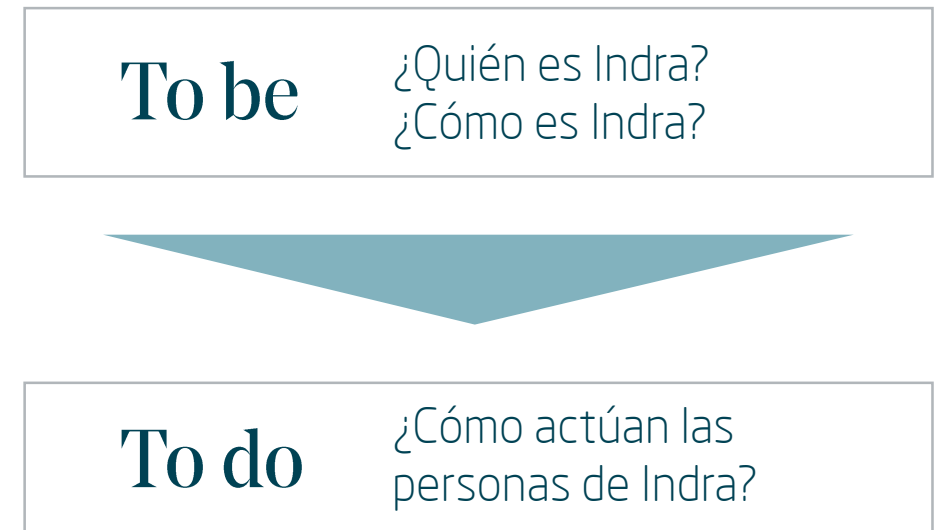


Brand Behavior

Comportamientos para la marca

Indra

Teniendo en cuenta la esencia de la marca Indra se desarrolla su identidad actitudinal o comportamientos que deberán ser adquiridos por todos los empleados de la compañía:



A la hora de definir los comportamientos para cada uno de los valores, es fundamental definir tanto lo que significa como lo que **no** significa, pudiendo desarrollar unas pautas de comportamiento para cualquier empleado.

Por cada uno de los valores y rasgos de personalidad de la marca Indra se desarrollan 4 comportamientos:



Activando el valor

Liderazgo

Liderazgo

Experta

Comportamiento #1
Comportamiento #2
Comportamiento #3
Comportamiento #4



¿Quién somos?

Somos una compañía capaz de **liderar** el mercado a través de resultados tangibles, **generando impacto** real e influyendo de manera positiva en el cliente y en la sociedad.

¿Cómo somos?

Somos **expertos**, una marca de referencia que goza de una amplia trayectoria y de un gran reconocimiento. Sabemos lo que hacemos y sabemos de lo que hablamos.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos

Debemos estar abiertos a escuchar nuevas y diferentes perspectivas y puntos de vista así como de compartir y transmitir nuestros conocimientos con el resto del equipo.

#2 Recompensamos y motivamos

Es fundamental premiar y reconocer el buen trabajo de nuestros compañeros, animándolos a que sigan alcanzando sus objetivos. Manteniendo siempre un buen ambiente de trabajo.

#3 Nos retamos a nosotros mismos

Buscamos siempre objetivos cada vez más ambiciosos, pero siempre alcanzables.

#4 Damos ejemplo

A buen entendedor pocas palabras bastan, nuestra conducta y trabajo debe de servir de ejemplo a nuestros compañeros. Nunca pedimos algo que nosotros mismos no somos capaces de hacer.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No recompensamos sin motivo

Siempre que recompensamos a alguien tenemos que tener un motivo, no debemos recompensar siempre a los mismos.

Nunca criticamos una opinión

Por más alocada que sea una opinión, nunca criticamos o juzgamos, todos los puntos de vista aportan.

No imponemos las cosas

No debemos enseñar o dar ejemplo imponiendo las cosas, sino haciendo que sientan curiosidad, interés o ambición por ellas.

Activando el valor

Flexibilidad

Flexibilidad

Resolutiva

- Comportamiento #1
- Comportamiento #2
- Comportamiento #3
- Comportamiento #4

Flexibilidad & Resolutiva



¿Quién somos?

Somos una compañía con una habilidad única para afrontar nuevos retos de una forma ágil, proactiva y **flexible**, potenciando la visión de futuro y la cercanía con el cliente.

¿Cómo somos?

Somos una marca que siempre busca **dar respuesta** a necesidades reales de una manera ágil y decidida. Miramos hacia el futuro y estamos preparados para adaptarnos en todo momento a través de soluciones relevantes.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 Nos adaptamos

Somos receptivos a los cambios y nos adaptamos a las realidades del entorno y de nuestros clientes.

#2 Colaboramos y trabajamos en equipo

Trabajamos codo con codo no solo con nuestros compañeros, sino también con nuestros partners y clientes, sacando el máximo provecho de nuestro trabajo.

#3 No vemos problemas, sino soluciones

Somos resolutivos, no nos amedrentamos ante la adversidad, somos prácticos y ante cualquier problema siempre buscamos posibles soluciones.

#4 Confiamos y delegamos

Tenemos paciencia y confiamos en las diferentes maneras de hacer las cosas bien, así como en la capacidad de nuestro equipo para lograrlo.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No nos conformamos

A la hora de ser resolutivos, no tenemos que buscar la respuesta más sencilla o básica, sino la que mejor se adapte a las necesidades de nuestro cliente.

No nos desentendemos

Aunque deleguemos y confiemos nuestro trabajo, siempre estamos pendientes de que todo funciona según lo previsto.

No señalamos

Asumimos los errores como un equipo, no señalamos a un culpable, todos aprendemos y mejoramos.

Activando el valor

Enfoque

Enfoque

Visionaria

Comportamiento #1
Comportamiento #2
Comportamiento #3
Comportamiento #4

Enfoque & Visionaria



¿Quién somos?

Somos Indra, una compañía con **fuerte foco** en la generación de valor para nuestros stakeholders (clientes, empleados, socios, accionistas, sociedad), aportando visión e identificando en cada caso lo que realmente importa.

¿Cómo somos?

Somos una marca **visionaria**, con el poder de identificar lo que realmente importa y con gran capacidad de anticipación, dando siempre pasos hacia adelante. Proyectamos avance en una dirección clara.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 Priorizamos tareas

Somos eficaces en nuestro trabajo, ponemos foco en lo que importa, priorizando las tareas de mayor relevancia.

#2 Identificamos las necesidades

Detectamos las necesidades de nuestro entorno (clientes, compañeros) las entendemos e intentamos siempre anticiparnos a estas.

#3 Aportamos valor añadido

No damos un servicio básico, salimos de nuestra zona de confort y construimos soluciones diferenciales en el mercado capaces de marcar la diferencia, siempre aportando ideas de mejora constante.

#4 Construimos en una misma dirección

Todos formamos parte del mismo barco y remamos en el mismo sentido, trabajamos en equipo por un objetivo común.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No 'atajamos'

Priorizamos las tareas más relevantes siempre de forma justificada, no priorizamos agilidad sobre calidad.

No saltamos sin mirar primero

Intentamos anticiparnos a las necesidades pero siempre estando seguros de lo que hacemos.

No somos prepotentes


Tenemos visión de futuro, pero no lo sabemos todo.

Activando el valor

Fiabilidad

Fiabilidad

Comprometida

- 
- Comportamiento #1
 - Comportamiento #2
 - Comportamiento #3
 - Comportamiento #4

Fiabilidad & Comprometida



¿Quién somos?

Somos una compañía con una **confianza** construida en base a la sólida experiencia, inteligencia y pasión por la exactitud, garantizando calidad y estableciendo relaciones sólidas y duraderas.

¿Cómo somos?

Somos una marca con sustancia que **cumple con su palabra**, garantiza un comportamiento responsable y pone todo su talento al servicio de la construcción de relaciones duraderas basadas en la confianza.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 Somos directos, claros y honestos

Expresamos de forma clara y directa lo que queremos decir sin dar lugar a malentendidos. Somos honestos con nuestro trabajo y el de nuestros compañeros, reconocemos nuestros errores, y tenemos capacidad de autocrítica.

#2 Estamos siempre cerca

Somos un apoyo para resolver los retos de nuestros clientes o compañeros, trabajando en equipo y construyendo relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes.

#3 Tenemos palabra, y la cumplimos

Somos coherentes y realistas con lo que decimos, nos ponemos objetivos alcanzables que podemos cumplir sin faltar a nuestra palabra. Siempre buscando la mejor solución.

#4 Somos personas tratando con personas

Construimos relaciones con las personas que nos rodean, facilitando la interacción y la cercanía.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No somos desconsiderados

Expresamos de forma clara y directa lo que queremos decir, siempre con tacto y educación.

No invadimos tu espacio

Somos conscientes de las líneas que nos separan y siempre las respetamos.

No abusamos de la confianza

Construimos relaciones cercanas y profesionales sin excedernos en la confianza si no da lugar a ello.

A nivel general, todas las personas que componen Indra deberán adoptar los comportamientos definidos para la marca:



- #1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos
- #2 Recompensamos y motivamos
- #3 Nos retamos a nosotros mismos
- #4 Damos ejemplo



- #1 Nos adaptamos
- #2 Colaboramos y trabajamos en equipo
- #3 No vemos problemas, sino soluciones
- #4 Confiamos y delegamos



- #1 Priorizamos tareas
- #2 Identificamos necesidades
- #3 Aportamos valor añadido
- #4 Construimos en una misma dirección



- #1 Somos directos, claros y honestos
- #2 Estamos siempre cerca
- #3 Tenemos palabra, y la cumplimos
- #4 Somos personas tratando con personas

Los comportamientos deberán ser **entendidos y puestos en práctica por todos los empleados de Indra**, creando así un entorno que represente lo que realmente queremos ser.

Brand Behavior

Comportamientos para la marca

Minsait

Teniendo en cuenta la esencia de la marca Minsait se desarrolla su identidad actitudinal o comportamientos que deberán ser adquiridos por todos los empleados de la compañía:

Mark Making



Identidad actitudinal
Comportamientos

To be

¿Quién es Minsait?
¿Cómo es Minsait?

To do

¿Cómo actúan las
personas de Minsait?

A la hora de definir los comportamientos para cada uno de los valores, será fundamental definir tanto lo que significa como lo que **no** significa, pudiendo desarrollar unas pautas de comportamiento para cualquier empleado de Minsait.

Por cada uno de los valores y rasgos de personalidad de la marca Minsait se desarrollan 4 comportamientos:



Activando el valor

Meaningful

Impact

Meaningful
Impact

Self-confident

Comportamiento #1
Comportamiento #2
Comportamiento #3
Comportamiento #4

Meaningful & Self-confident



¿Quién somos?

Somos un equipo con **determinación** por poner la experiencia, el talento y la inteligencia al servicio de cada cliente, ofreciendo soluciones tangibles capaces de marcar la diferencia.

¿Cómo somos?

Tenemos **seguridad en nosotros mismos** y lo demostramos a través de una actitud firme y confiada.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos

Debemos estar abiertos a escuchar nuevas y diferentes perspectivas y puntos de vista así como de compartir y transmitir nuestros conocimientos con el resto del equipo.

#2 Sabemos lo que hacemos

Si no confiamos en nosotros, nadie más lo hará. Tenemos talento y experiencia, siempre decimos las cosas de una manera firme y confiada, transmitiendo credibilidad y determinación en todo lo que hacemos y decimos.

#3 Nos retamos a nosotros mismos

Buscamos siempre objetivos cada vez más ambiciosos, siempre marcando la diferencia.

#4 Damos ejemplo

A buen entendedor pocas palabras bastan, nuestra conducta y trabajo debe de servir de ejemplo a nuestros compañeros. Nunca pedimos algo que nosotros mismos no somos capaces de hacer.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No somos prepotentes

Somos seguros de nosotros mismos pero no alardeamos de lo que sabemos, siempre se puede mejorar y aprender algo más.

No imponemos las cosas

Tenemos una actitud firme y confiada pero no imponemos las cosas, sino que compartimos nuestro conocimiento y experiencia.

No nos frustramos

Siempre nos ponemos objetivos y retos alcanzables y dentro de nuestras capacidades, no debemos permitir que el no lograrlos nos frustre.

Activando el valor

Pioneering

Impact

Pioneering
Impact

Open-minded

Comportamiento #1
Comportamiento #2
Comportamiento #3
Comportamiento #4

Pioneering & Open-minded



¿Quién somos?

Somos un equipo que apuesta por el **descubrimiento** y la apertura de nuevos caminos como garantía de transformación y de generación de impacto a través de la innovación.

¿Cómo somos?

Estamos continuamente **abiertos a nuevas ideas** y a descubrir mundos más allá de lo establecido y lo conocido.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 Solo sé, que no sé nada

Somos personas curiosas y nos interesa todo lo que hacemos. No nos conformamos con saber lo justo, sino que vamos más allá. Cada proyecto es un mundo nuevo por descubrir y una nueva oportunidad para marcar la diferencia.

#2 Out of Comfort Zone

Aceptamos nuevas perspectivas y puntos de vista. A veces tenemos que cambiar el prisma y salir de nuestra zona de confort para descubrir nuevas formas de generar impacto.

#3 Capacidad de adaptación

No solo nos adaptamos, evolucionamos. Somos receptivos a los cambios y nos adaptamos a las realidades del entorno y de nuestros clientes, lo que nos permite demostrar nuestro talento innovador.

#4 Marcamos un antes y un después

Somos insistentes y perseverantes y nunca dejamos indiferente al cliente con nuestro trabajo, hacemos las cosas de una manera que nadie más ha hecho, abriendo nuevos caminos.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No nos conformamos

A la hora de ser resolutivos, no tenemos que buscar la respuesta más sencilla o básica, sino la que mejor se adapte a las necesidades de nuestro cliente.

Nunca criticamos una opinión

Por más rara que sea una opinión, nunca criticamos o juzgamos, todos los puntos de vista aportan.

No arriesgamos por arriesgar

Buscamos nuevas maneras de hacer las cosas y aportar valor añadido, pero siempre pensando en los resultados desde el conocimiento. 'Sabemos lo que hacemos'.

Activando el valor

Hand-in-Hand

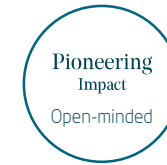
Impact

Hand-in-Hand
Impact

Collaborative

Comportamiento #1
Comportamiento #2
Comportamiento #3
Comportamiento #4

Hand-in-Hand & Collaborative



¿Quién somos?

Somos un equipo que apuesta por la **cultura colaborativa** basada en el conocimiento y en el talento, dando forma a un verdadero 'partner' para nuestros clientes y garantizando el crecimiento conjunto.

¿Cómo somos?

Creemos en el poder de la **unión de personas** y proyectos para generar mayor valor conjunto.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 There is strength in numbers

Trabajamos codo con codo no solo con nuestros compañeros, sino también con nuestros partners y clientes, creciendo juntos y generando el máximo impacto posible en nuestro trabajo.

#2 Confiamos y delegamos

Tenemos paciencia y confiamos en nuestro equipo y nuestros clientes, siempre hay diferentes maneras de hacer las cosas bien.

#3 Uno más del equipo

Nuestros clientes ya no son clientes, son parte del equipo, y los hacemos sentir como tal. No son sus negocios, sino los nuestros, y no son sus necesidades sino las nuestras.

#4 Somos personas tratando con personas

Construimos relaciones con las personas que nos rodean, facilitando la interacción y la cercanía.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No nos desentendemos

Aunque deleguemos y confiemos nuestro trabajo, siempre estamos pendientes de que todo funciona según lo previsto.

No invadimos tu espacio

Somos conscientes de las líneas que nos separan y siempre las respetamos.

No señalamos

Asumimos los errores como un equipo, no señalamos a un culpable, todos aprendemos y mejoramos.

No abusamos de la confianza

Construimos relaciones cercanas y profesionales sin excedernos en la confianza si no da lugar a ello.

Activando el valor

Driving

Impact

Driving
Impact

Energetic

Comportamiento #1
Comportamiento #2
Comportamiento #3
Comportamiento #4

Driving & Energetic



¿Quién somos?

Somos un equipo con **impulso continuo**, fuerza y entusiasmo por todo lo que hacemos, demostrando una actitud activa en cada paso que damos.

¿Cómo somos?

Somos **proactivos y dinámicos**, avanzando siempre hacia adelante con vitalidad y entusiasmo.

Do's

¿Cómo nos comportamos las personas dentro de la compañía?

#1 ¡Always up!

Siempre afrontamos los retos con entusiasmo y energía. No existen los errores sino los aprendizajes.

#2 Look on the bright side

Siempre vemos el lado positivo de las cosas, nunca hay un proyecto aburrido, sino una oportunidad de aprender maneras diferentes de marcar la diferencia.

#3 Nos anticipamos a las necesidades

Nos anticipamos a las necesidades de nuestro entorno (clientes, compañeros) las entendemos y buscamos una solución que genere impacto.

#4 Priorizamos tareas

Somos proactivos y eficaces en nuestro trabajo, ponemos foco en lo que importa, priorizando las tareas de mayor relevancia.

Dont's

¿Cómo **no** nos comportamos las personas dentro de la compañía?

No nos precipitamos

Somos proactivos y dinámicos e intentamos anticiparnos a las necesidades pero siempre estando seguros de lo que hacemos.

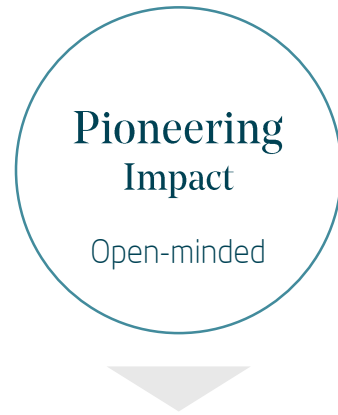
No 'atajamos'

Priorizamos las tareas más relevantes siempre de forma justificada y proactiva, pero no priorizamos agilidad sobre calidad.

A nivel general, todas las personas que componen Minsait deberán adoptar los comportamientos definidos para la marca:



- #1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos
- #2 Sabemos lo que hacemos
- #3 Nos retamos a nosotros mismos
- #4 Damos ejemplo



- #1 Solo sé que no sé nada
- #2 Out of Comfort Zone
- #3 Capacidad de adaptación
- #4 Marcamos un antes y un después



- #1 There is strength in numbers
- #2 Confiamos y delegamos
- #3 Uno más del equipo
- #4 Somos personas tratando con personas







- #1 ¡Always up!
- #2 Look on the bright side
- #3 Nos anticipamos a las necesidades
- #4 Priorizamos tareas

Los comportamientos deberán ser **entendidos y puestos en práctica por todos los empleados de Minsait**, creando así un entorno que represente lo que realmente queremos ser.

Brand Behavior

Indra & Minsait

Los valores de marca de Indra son transversales a toda la compañía y tienen relación directa con los valores de Minsait, por ende los comportamientos también están vinculados entre sí.

indra	minsait <small>An Indra company</small>	Grado de vinculación
Liderazgo Experta	Meaningful Impact Self-confident	
Flexibilidad Resolutiva	Hand-in-Hand Impact Collaborative	
Enfoque Visionaria	Driving Impact Energetic	
Fiabilidad Comprometida	Pioneering Impact Open-minded	

Consideraciones estratégicas

- Los valores de marca de Indra son corporativos y comunes a toda la organización, estos se declinan y se adaptan a los de Minsait, integrando matices que dotan a la marca de mayor disrupción
- El valor más diferencial y propio de Minsait es Pioneering Impact que define su diferenciación y no tiene una vinculación directa con Indra
- Por todo ello, existen muchos comportamientos transversales a las dos marcas que deberán activarse de manera conjunta
- Dicho esto, muchas de las acciones deben ser transversales a la compañía y buscar un equilibrio con acciones específicas para reforzar las diferencias

Comportamientos

- #1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos
- #2 Recompensamos y motivamos
- #3 Nos retamos a nosotros mismos
- #4 Damos ejemplo



- #5 Nos adaptamos
- #6 Colaboramos y trabajamos en equipo
- #7 No vemos problemas, sino soluciones
- #8 Confiamos y delegamos



- #9 Priorizamos tareas
- #10 Identificamos necesidades
- #11 Aportamos valor añadido
- #12 Construimos en una misma dirección



- #13 Somos directos, claros y honestos
- #14 Estamos siempre cerca
- #15 Tenemos palabra, y la cumplimos
- #16 Somos personas tratando con personas

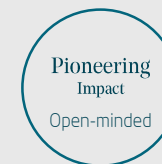


Comportamientos

- #1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos
- #2 Sabemos lo que hacemos
- #3 Nos retamos a nosotros mismos
- #4 Damos ejemplo



- #5 Solo sé que no sé nada
- #6 Out of Comfort Zone
- #7 Capacidad de adaptación
- #8 Marcamos un antes y un después



- #9 There is strength in numbers
- #10 Confiamos y delegamos
- #11 Uno más del equipo
- #12 Somos personas tratando con personas



- #13 ¡Always up!
- #14 Look on the bright side
- #15 Nos anticipamos a las necesidades
- #16 Priorizamos tareas



Comportamientos

- #1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos
- #2 Recompensamos y motivamos
- #3 Nos retamos a nosotros mismos
- #4 Damos ejemplo



- #5 Nos adaptamos
- #6 Colaboramos y trabajamos en equipo
- #7 No vemos problemas, sino soluciones
- #8 Confiamos y delegamos



- #9 Priorizamos tareas
- #10 Identificamos necesidades
- #11 Aportamos valor añadido
- #12 Construimos en una misma dirección



- #13 Somos directos, claros y honestos
- #14 Estamos siempre cerca
- #15 Tenemos palabra, y la cumplimos
- #16 Somos personas tratando con personas



Comportamientos

- #1 Escuchamos, aprendemos y enseñamos
- #2 Sabemos lo que hacemos
- #3 Nos retamos a nosotros mismos
- #4 Damos ejemplo



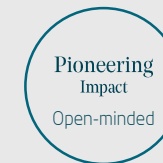
- #5 There is strength in numbers
- #6 Confiamos y delegamos
- #7 Uno más del equipo
- #8 Somos personas tratando con personas



- #9 ¡Always up!
- #10 Look on the bright side
- #11 Nos anticipamos a las necesidades
- #12 Priorizamos tareas



- #13 Solo sé que no sé nada
- #14 Out of Comfort Zone
- #15 Capacidad de adaptación
- #16 Marcamos un antes y un después



indra
At the core