

SKANDIA LEADERSHIP SCHOOL

GUÍA DE
LIDERAZGO
SKANDIA

PARA LÍDERES **COLMEX**



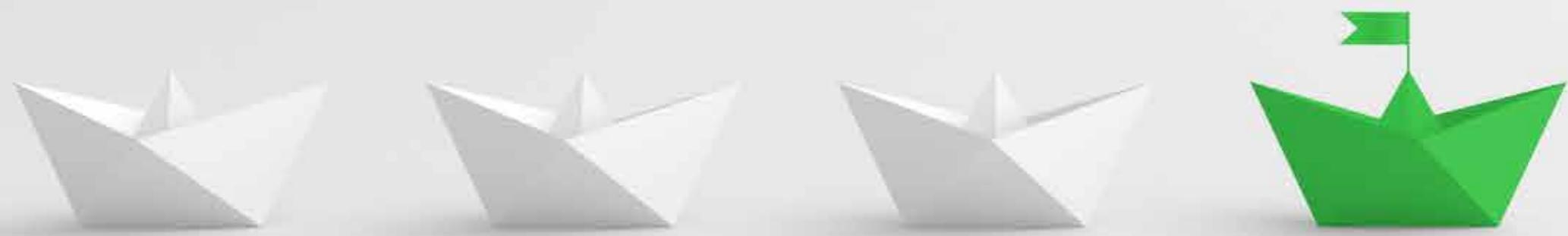
TABLA DE CONTENIDO

- 1. Rol del Líder en Skandia**
- 2. La base de nuestra Cultura**
- 3. Nuestro manifestó de Cultura Skandia**
 - a. CUSTOMER OBSSESED**
 - b. OWNERSHIP**
 - c. ENTREPRENEURSHIP**
 - d. CRITICAL THINKING**
 - e. ONE PASSIONATE TEAM**
- 4. Rol del líder en la comunicación**
- 5. Rol del líder el crecimiento del equipo**
- 6. Recomendaciones**

La información contenida en este documento se pone a disposición del equipo de líderes Skandia Colombia y México con el objetivo de alinear el rol de los líderes de la compañía en relación con la alineación de la estrategia de las Compañías Skandia. Encuentra este documento en el grupo de líderes ColMex disponible en workplace y como parte de tu plan de formación como líder. Este documento se actualiza en la medida que se realizan ajustes al plan de comunicación de la estrategia compañía.

BIENVENIDA

“Soñamos con ser el aliado de millones de personas para empoderarlos en alcanzar sus sueños, tomando el control de su dinero y disfrutando el viaje hacia un mejor estilo de vida”.



Para llegar a ello, hemos construido una cultura basada en los valores que nos acercan a los clientes, colaboradores y distribuidores y que nos permiten construir a partir de la diferencia.

Nos esforzamos por dar lo mejor a nuestros colaboradores y atraer personas excepcionales que comparten nuestra cultura. Dedicamos tiempo al crecimiento de nuestros colaboradores y disfrutamos de las conversaciones que nos permitan crecer. Valoramos la integridad, la transparencia y las conversaciones abiertas. En todo este viaje, tu rol como líder es fundamental.

Nos proponemos alinear nuestros valores para construir una cultura diferencial, nuestra Cultura CRECE y con ello, el papel protagonista que juega el liderazgo. Hemos diseñado esta guía que te permitirá tener ejemplos claros en cada uno de los comportamientos definidos.

El liderazgo en nuestra Compañía está construido alrededor de nuestro Manifesto de Cultura CRECE, es por ello por lo que tu ejemplo, guía y acompañamiento serán fundamentales en la alineación de comportamientos y en la consecución de nuestros objetivos.

ROL del LÍDER en *SKANDIA*

Conocer, entender y tener la capacidad de guiar las acciones del día a día con base en nuestros comportamientos CRECE es lo que esperamos del líder Skandia.



Un líder está en capacidad de transformar verdaderamente su entorno cuando interioriza la estrategia de nuestra Compañía, conoce los objetivos y comparte la Cultura CRECE.

Para llevar esta información a la acción, necesitamos de tu habilidad para comprender y explicar cómo podemos trasladarlo a la práctica del día a día.

¡FELICITACIONES!

Tú haces parte del equipo estratégico de nuestra Compañía, por ello, debes saber que nuestra cultura se basa en un ambiente abierto, flexible y permite la participación de los equipos en la construcción diaria de nuestro trabajo. Es fundamental que conozcas los comportamientos que nos hacen diferentes.

SOMOS una CULTURA



NUESTRA CULTURA ESTÁ BASADA EN: “creemos en un modelo diferente, cercano, humano y obsesionado por nuestros clientes, colaboradores y distribuidores”.

Tenemos grandes sueños y grandes personas para construir juntos el futuro que soñamos, trabajando como un solo equipo con relaciones cercanas y de confianza.

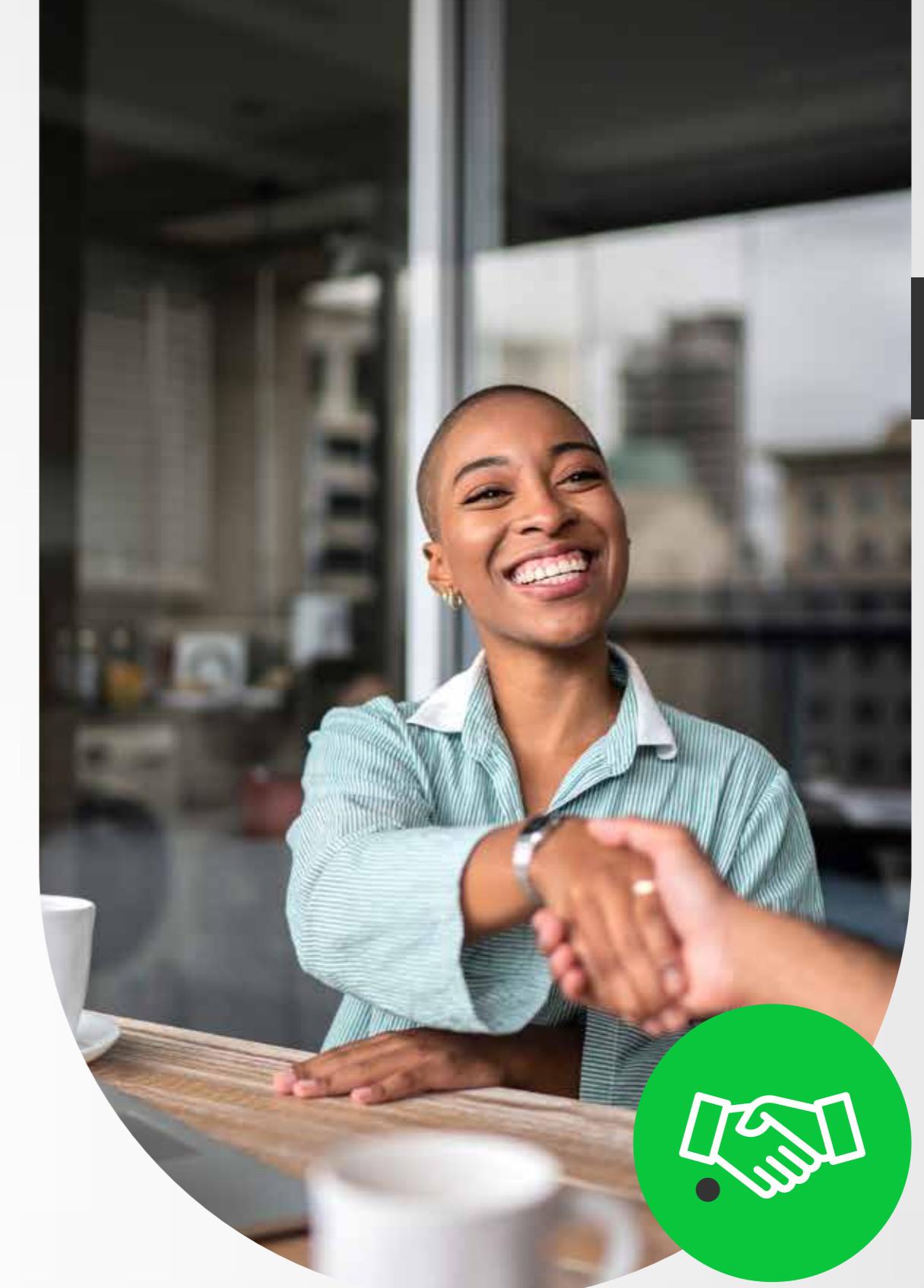
A continuación, encuentras nuestro Manifesto de Cultura llevado a comportamientos y las habilidades que los llevan a la práctica. Estos comportamientos son los que más nos interesan poner en práctica en el día a día de nuestro equipo.

NUESTRO Manifesto de *CULTURA SKANDIA:* CUSTOMER OBSESSED

- Nos obsesiona escuchar, conocer y entender a fondo a nuestros clientes.
- Combinamos conocimiento, tecnología y cercanía en una experiencia de manejo de dinero fácil, personalizada e intuitiva.
- Hacemos la diferencia en la vida de nuestros clientes por eso nos interesa crear una comunidad de Skandia “fans” que se tatúen nuestra marca en su corazón y se identifiquen con lo que hacemos.

Comportamientos:

Más que clientes buscamos crear una comunidad de fans...



¿Desde tu rol de líder, cómo facilitas estos comportamientos?

- Fomentas la cultura de feedback permanente con clientes internos y externos para conocer sus necesidades, intereses y dolores.
- Fortaleces la cultura del testeo permanente para entregar valor de manera constante respondiendo a los intereses de tus clientes.
- Estructuras procesos centrados en el cliente (interno externo) y dejas de lado los procesos centrados en productos o servicios.
- Solicitas entrega de información basada en datos.
- Fomentas un ambiente de flexibilidad centrada en el usuario.
- Caminas en los zapatos del cliente.
- Fomentas espacios de comunicación abierta y honesta.
- Llevas a tu equipo a trabajar por el cliente y no por sus propios objetivos.

OWNERSHIP

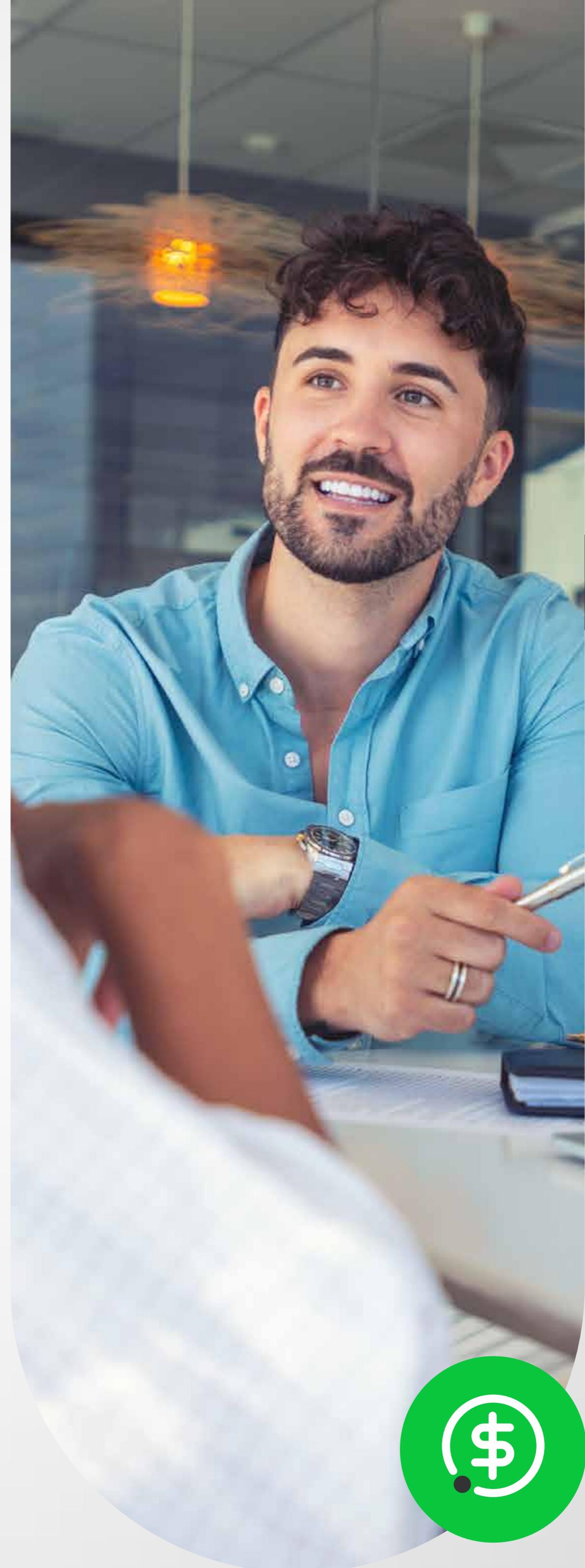
- Trabajamos solo con personas con motivación propia y alto nivel de responsabilidad.

Comportamientos:



¿Desde tu rol de líder, cómo facilitas estos comportamientos?

- Fomentas la cultura de la solución de problemas, haciendo que los colaboradores lo lleven hasta el fin.
- Facilitas espacios y canales de comunicación para entender los problemas y buscar las soluciones.
- Favoreces la comunicación en redes para buscar entendimiento, opciones de mejora y soluciones rápidas e innovadoras.
- Construyes escenarios de lecciones aprendidas para que los problemas no se presenten de nuevo.
- Fomentas oportunidades de desarrollo en tu equipo buscando espacios o proyectos de participación.
- Facilitas espacios de feedback permanente con tu equipo.
- Ofreces oportunidades de mentoring y coaching a tu equipo.
- Conoces los intereses de crecimiento y carrera de tu equipo y los ayudas a alcanzarlo.



ENTREPRENEURSHIP

- Somos la compañía de servicios financieros que no parece de servicios financieros.
- Nos sentimos y actuamos como dueños de la empresa. Evolucionamos personal y profesionalmente encontrando la mejor versión de nosotros mismos.

Comportamientos:



¿Desde tu rol de líder, cómo facilitas estos comportamientos?

- Diseñas prácticas y procesos flexibles y amigables centradas en el cliente y las personas.
- Priorizas las personas sobre los procesos.
- Alientas la cultura del flujo de información y desalientas la política.
- Fomentas y facilitas la construcción conjunta entre equipos.
- Facilitas que la gente hable y construya sin pedir permiso.
- Fomentas el diseño de soluciones agiles.
- Empoderas a tu equipo para tomar decisiones responsabilizándose mutuamente de las soluciones.
- Priorizas y dedicas tus esfuerzos y los de tu equipo a realizar las tareas más importantes.
- Identificas todas las tareas que hace tu equipo y selecciona las que generan mayor valor.
- Invitas a tu equipo a identificar y eliminar los procesos que no son relevantes.
- Enfocas a tu equipo en encontrar oportunidades de automatización.



CRITICAL THINKING

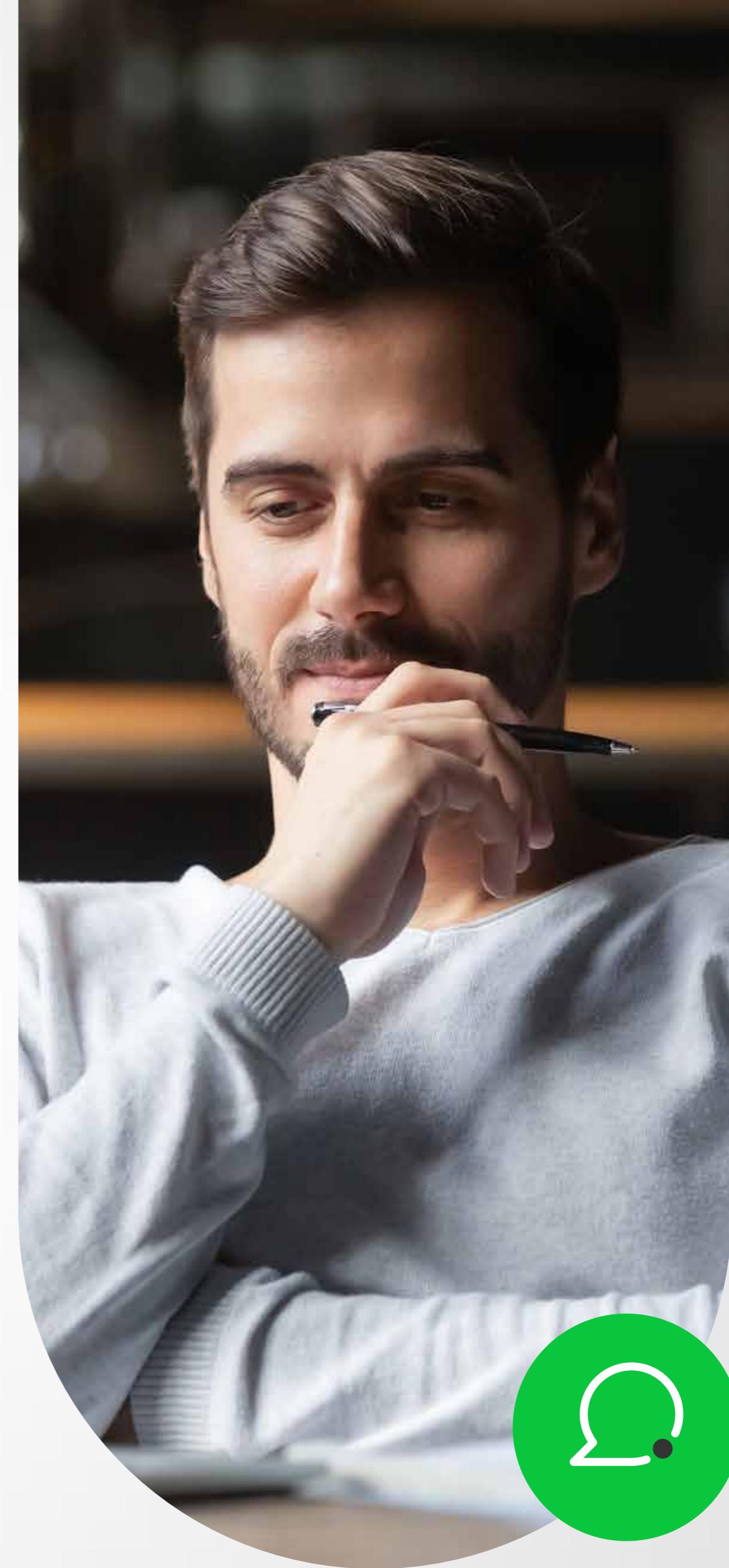
- Sabemos que la única forma de crecer es aprender continuamente y confrontar la verdad.

Comportamientos:



¿Desde tu rol de líder, cómo facilitas estos comportamientos?

- Fomentas espacios de diálogo con tu equipo y entre equipos para que las personas brinden comentarios profesionales y constructivos (sin apasionamiento) y en todos los sentidos en la Compañía.
- Abres espacios de comunicación continua en todos los proyectos o asignaciones.
- Fortaleces la cultura “somos brutalmente honestos”.
- Las retrospectivas son un muy buen espacio de construcción a partir de lo que hacemos para generar conversaciones de valor.
- Creas la cultura para decir las cosas como son y a quien se debe.
- Los líderes demuestran que son falibles, que están abiertos al feedback y a las recomendaciones. Se preguntan continuamente, que se puede hacer mejor, que debemos dejar de hacer y que podemos seguir haciendo mejor que antes.
- Creas espacios para aprender más rápido teniendo comentarios directos y precisos.



- Abres conversación para poner sobre la mesa los diferentes puntos de vista.
- Diseñas escenarios para llegar a acuerdos y cumplirlos.
- Fomentas los cuestionamientos abiertamente de las acciones que van en contra de los valores o los intereses de los clientes.

ONE PASSIONATE TEAM

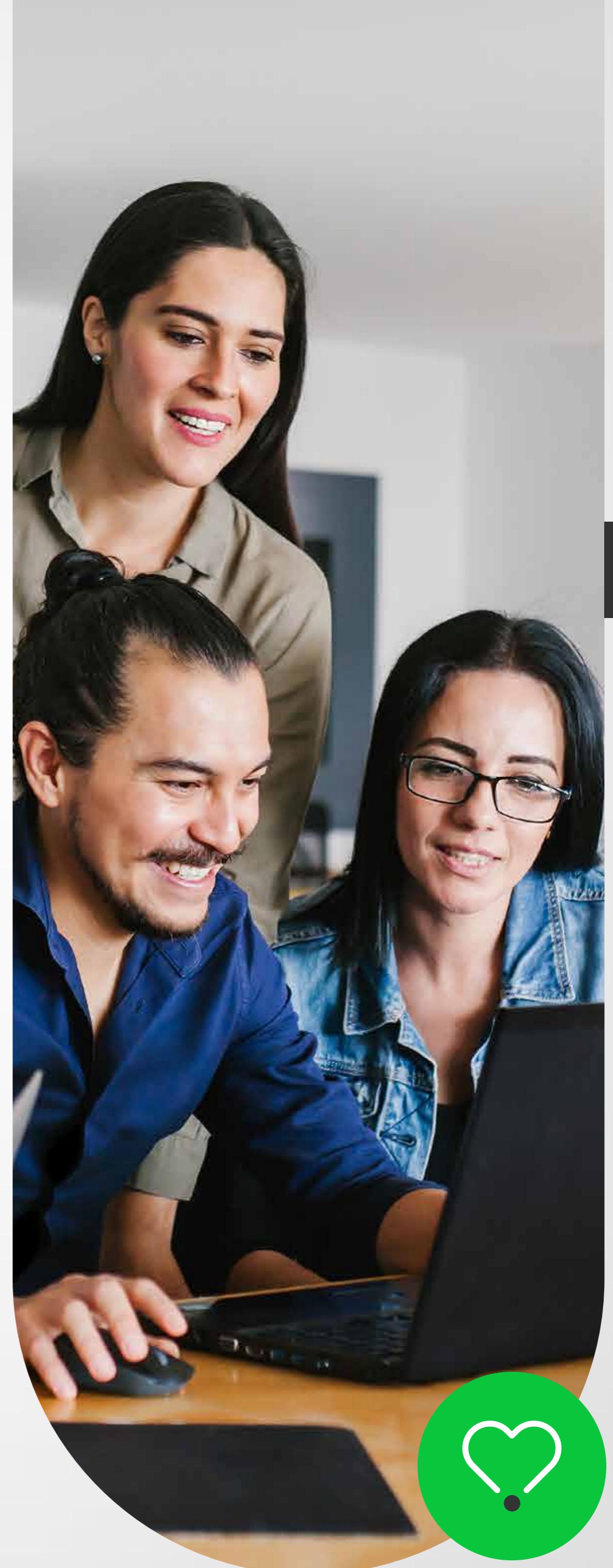
- Nos organizamos como un sólo equipo con hambre de ganar... **TEAM WORK**

Comportamientos:



¿Desde tu rol de líder, cómo facilitas estos comportamientos?

- Alientas a tu equipo.
- Reconoces el trabajo bien hecho.
- Celebras los logros y los aprendizajes.
- Reconoces la contribución y el esfuerzo de otros (no necesariamente de tu equipo).
- Creas espacios para celebrar juntos.
- Proporcionas feedback, solicitas feedback y diseñas espacios de feedforward .
- Nos modelamos para ser un gran equipo.
- Si eres líder te están observando las 24 horas, no te sientas atacado y procura espacios de feedback permanente.
- Solicita a tu equipo feedback sobre tu liderazgo, qué puedes hacer mejor o diferente.
- Diseña espacios para compartir posturas y crear a partir de la diferencia (juntos somos más fuertes).





ROL del LÍDER en la **COMUNICACIÓN**

CONOCER CLARAMENTE LA ESTRATEGIA, LOS
OBJETIVOS Y LA CULTURA TE PERMITIRÁ
FORTALECER EL EJERCICIO DE ALINEACIÓN
ESTRATÉGICA DE NUESTRA COMPAÑÍA.

Una comunicación clara, efectiva y permanente que permita mejorar la comprensión y claridad frente a la estrategia y los objetivos del negocio ayudarán a tu equipo a conocer su contribución en el logro de los objetivos y el rol que juega su trabajo y las acciones diarias para alcanzar los objetivos.

Una comunicación abierta y permanente con tu equipo favorecerá que todo fluya de manera natural. Crea un impacto directo en la calidad del trabajo y productividad reduciendo notablemente los índices de ansiedad e inseguridad.

La utilización de tecnología favorecerá que los equipos de trabajo estén alineados, puedan coordinar actividades de manera fluida y permite tener visibilidad de los objetivos y la visión de la organización, además de crear eficiencia en los procesos y aumentar la productividad. Intenta siempre ser lo más transparente y claro.

No podemos dejar de lado un aspecto fundamental en la comunicación y es tu capacidad para escuchar, ya sea a los colaboradores de tu equipo, a los clientes internos o a los clientes externos.

¿Desde tu rol de líder, cómo FACILITAS la COMUNICACIÓN?



1 CONSTRUYE un AMBIENTE seguro y de CONFIANZA

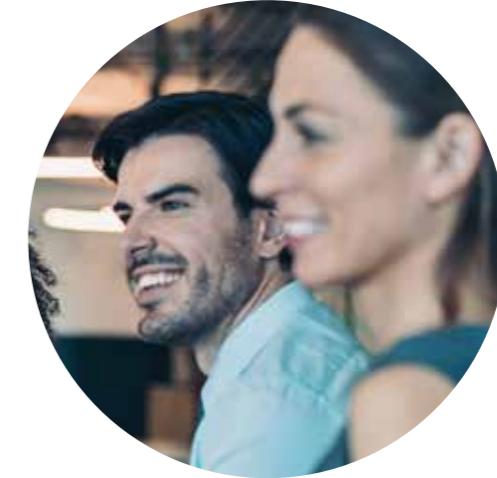
Abre tu agenda para escuchar a tus colaboradores, ayúdalos a diseñar propuestas, resuelve sus dudas o inquietudes. Crea espacios de confianza para que sientan apoyo de tu lado (no todo es crítica).

2 ESCUCHA a los COLABORADORES y no lo tomes PERSONAL

Apoya a tus colaboradores llevándolos a ser mejores que tú. Propicia ambientes de comunicación basada en el respeto mutuo. Los desacuerdos son oportunidades para crear mejores caminos, pon en juego tu capacidad de escucha, de empatía y encuentren juntos soluciones basadas en datos que contribuyan a mejorar las experiencias de los clientes, colaboradores y distribuidores.

3 Busca SINERGIAS y evita REPROCESOS

Abre tu agenda para escuchar a tus colaboradores, ayúdalos a diseñar propuestas, resuelve sus dudas o inquietudes. Crea espacios de confianza para que sientan apoyo de tu lado (no todo es crítica).



4 FORTALECE las actividades de COMUNICACIÓN INTERNA

Un equipo comunicado eficazmente es un equipo alineado y motivado. Existen canales de comunicación interna liderados por la compañía, sin embargo, aterrizar esta comunicación a los equipos en las actividades diarias les proporcionara claridad y norte en sus actividades diarias. Conocer la estrategia, objetivos, actividades y entregables hará más fácil la labor para todos. Reduce la incertidumbre y el ruido en espacios de aclaración, solución de problemas o inquietudes.

ES TU RESPONSABILIDAD FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN EL FRAMEWORK DE REUNIONES “WEEKLY”, MENSUALES, ESPACIOS CON EL CEO, TRIMESTRALES Y EN GENERAL TODOS LOS ESPACIOS DE CAPACITACIÓN Y ALINEACIÓN. Adicionalmente, realiza el “Weekly” con tu equipo para hacer seguimiento a las prioridades, establecer pasos de acción y fomentar el dialogo constante.

PREGÚNTATE: ¿He bajado la información a mi equipo?

5 INVOLUCRA a tu equipo en las actividades de creación, fomenta la CREATIVIDAD y la INNOVACIÓN

Conoce tu equipo de trabajo los resultados de los ejercicios de planeación estratégica, hazte cargo y comunica y escucha sus ideas. Muestra semanalmente cómo estamos en el logro de los objetivos, cómo contribuyen y qué falta para lograrlo.

ROL del líder el CRECIMIENTO **DEL EQUIPO**

UN LÍDER SKANDIA se encuentra abierto al diálogo constante, abierto y honesto por lo que te sugerimos reservar tiempo en tu agenda para acercarte a tu equipo y realizar conversaciones como:

1

CONVERSACIONES de **FEEDBACK**

El feedback es uno de los mejores regalos que puedes dar y recibir como parte del fortalecimiento personal y profesional.

¿Por qué dar **FEEDBACK**?

Aumenta la productividad, refuerza puntos fuertes, mejora la toma de decisiones, genera una relación de confianza, destaca el potencial de crecimiento. Para generar confianza, respeto y apertura con tu equipo, comparte tus objetivos de desarrollo personal en los espacios de feedback.

A continuación, encontraras algunas recomendaciones:

Te dejamos algunas ayudas para proporcionar feedback

- Establece encuentros programados con cada una de las personas de tu equipo.
- Alinea expectativas y se muy claro en lo que deseas alcanzar.
- Aprovecha estos espacios para tener conversaciones sobre su desarrollo personal y profesional.
- Ofrece retroalimentación positiva sobre su trabajo, su esfuerzo, su contribución.
- Prepárate previamente para tener la conversación, evita improvisar.
- Pídele sus puntos de vista e invítalo a participar de manera genuina.
- Prepara preguntas que guíen la conversación.
- Si necesitas preparar una conversación de feedback nuestro equipo de Coaches de desarrollo podrán acompañarte en la preparación de la sesión.
- En tus conversaciones con el equipo promueve espacios de feedback sobre tus habilidades de liderazgo, este ejercicio te ayudará a identificar oportunidades de fortalecimiento de tu perfil.

- “Algo que realmente aprecio de ti es tu actitud para resolver los problemas de forma proactiva”.
- “Creo que hiciste un muy buen trabajo cuando lideraste la reunión eso demuestra que tienes una gran capacidad para gestionar el trabajo de los demás y que te comunicas de forma efectiva con los demás. Es una gran habilidad”.
- Uno de los mejores momentos que tuviste este mes fueron los insights que diste en la reunión sobre el nuevo producto. Eso fue una gran evidencia de tu capacidad de análisis pues nos ayudaste a encontrar una función que hace al producto más amigable con el usuario. Me gustaría ver mucho más de eso en el proyecto del área.
- Creo que tienes una verdadera habilidad para hacer sentir bienvenidos a los nuevos colaboradores. Resulta muy importante para nosotros contar con alguien como tú.
- “Una de las cosas que admiro sobre ti es tu habilidad para mantener a tu equipo comprometido en el trabajo remoto. Realmente es muy importante para la empresa.

1 CONVERSACIONES DIFÍCILES

“Lo estás haciendo por el bienestar y para el crecimiento de las personas de tu equipo”

Los colaboradores realmente aprecian las conversaciones que construyen. Cuando sea el momento de tener tu próxima conversación difícil, prepárala pensando en que estás ayudando a la persona que la recibe y que lo más probable es que la aprecie.



Te dejamos algunas recomendaciones que podrás poner en práctica:

- No lo postergues.
- El impacto de la conversación será más efectivo si la haces una vez ocurrido el hecho.
- Una vez lo postergues más difícil será realizarla.
- Necesitas concentrarte en hechos y estos se olvidan con el tiempo.
- Concéntrate en lo específico (evita palabras como el siempre o nunca) ten la conversación basada en datos y hechos.
- Concéntrate en el futuro no en el pasado. Puedes realizar retroalimentación positiva concentrándote en un hecho futuro. ¿Qué puedes hacer ahora con respecto a tus acciones futuras?
- La retroalimentación debe venir de tu propia observación, evita involucrar a otros.
- Realiza retroalimentación constante.
- Propicia espacios de feedback permanente.

Nuestra plataforma de desarrollo se encuentra disponible para alimentar los planes de desarrollo una vez realices esta conversación.

3 CONVERSACIONES SOBRE BIENESTAR

Trabajo remoto y salud mental

Las mayores preocupaciones que actualmente tiene tu equipo se concentran en el balance vida trabajo y carga laboral. Explora las emociones y sensaciones de tu equipo.



- Realiza recomendaciones sobre bienestar, comparte las herramientas de apoyo emocional con las que cuenta nuestra Compañía.
- Fomenta la cultura del trabajo remoto: compromiso, confianza y conexión genuina.
- Reduce la ansiedad y el estrés del equipo. Cuanto más control tienen las personas sobre su trabajo y vida, menos estresadas y más productivas son.
- Estamos comprometidos con la flexibilización de prácticas de trabajo que se adecuen a las necesidades de los colaboradores (horario flexible).
- Identifique señales de alerta: falta de concentración, preocupación excesiva, distracción, toma de decisiones deficiente, llanto, irritabilidad, hablar más rápido de lo habitual, saltar sobre el tema o estar retraído. Si nota estos síntomas, comience una conversación compartiendo primero su propia experiencia. Iniciadores de conversación como» Esto es difícil, ¿no? «O» Encuentro estresante esta situación, ¿y tú?». A menudo ayudará a alguien a abrirse.
- El bienestar incluye los factores físicos y emocionales
- Procura un encuentro presencial para explorar este tipo de situaciones.

4 CONVERSACIÓN DE DESARROLLO

¿Cuál es el sentido que te impulsa y como conecta con tu trabajo?

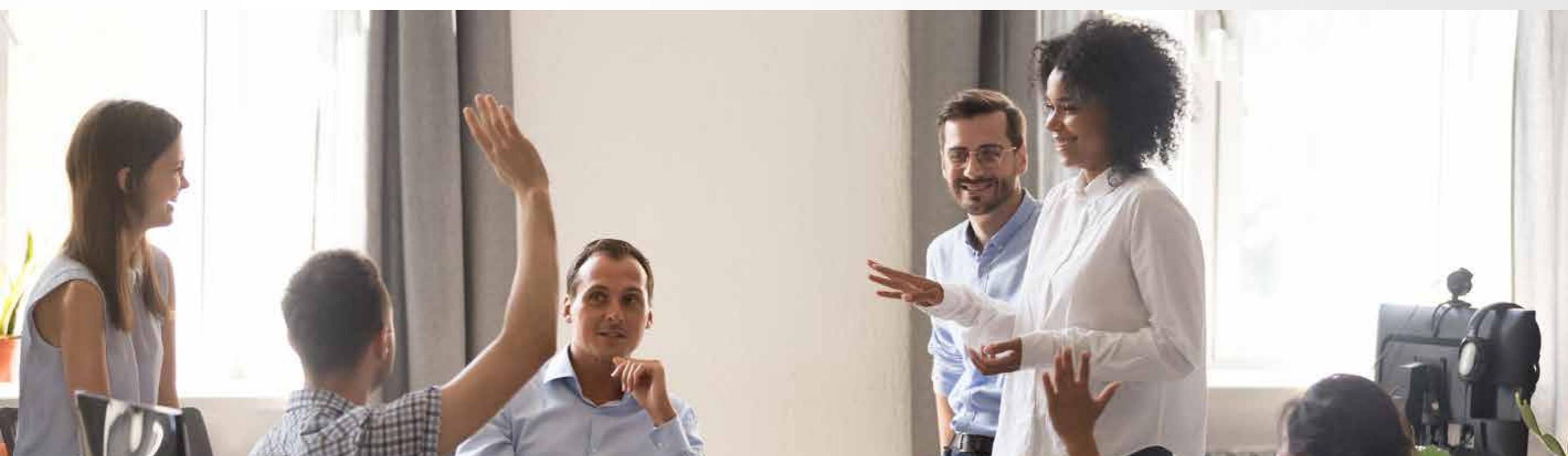
Podría ser la pregunta con la que abras una conversación de desarrollo.

Si bien el colaborador es tan responsable de su crecimiento personal como la organización, de hecho, probablemente más. En tus conversaciones puedes alentar a las personas a crecer a través del aprendizaje en línea en su línea de trabajo y sus objetivos profesionales, nosotros contamos con Universidad 4.0. By degreed una plataforma con más de 40.000 contenidos disponibles para adquirir nuevas habilidades, o simplemente involucrarse en algo que te haga sentir feliz o contento (trabajo voluntario, etc.).

Adicionalmente contamos con Getabstract, una plataforma de aprendizaje y desarrollo de habilidades y IVY el acceso a una red exclusiva de conocimiento top en donde puedes participar en sesiones lideradas por expertos del mundo empresarial.

Durante esta conversación, discutirás cómo se siente la persona en su trabajo:

¿Qué le gusta, qué no le gusta tanto?, ¿Cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus áreas de mejora y crecimiento?



También conversarás acerca de:

- La dirección que las personas quieren tomar en su trabajo.
- Su crecimiento y desarrollo.
- Sus nuevos desafíos en su carrera.
- Sus planes de capacitación.
- En general, qué dirección quieren tomar para sus carreras profesionales.
- El bienestar incluye los factores físicos y emocionales
- Procura un encuentro presencial para explorar este tipo de situaciones.

Puedes enfocarte en co-crear con las personas planes de capacitación que les ayuden a construir una base sólida de conocimiento técnico. También puedes sugerirles competencias diferenciadoras que ellos pueden ir cultivando a través del tiempo para lograr un mayor crecimiento profesional.



ESTA CONVERSACIÓN SE PUEDE TENER UNA O DOS VECES POR AÑO. TENDRÁ UNA DURACIÓN DE 30 A 60 MINUTOS. INFORMA CON TIEMPO A LA PERSONA CON LA CUAL QUIERES TENER LA CONVERSACIÓN.

Algunas recomendaciones:

- Establece expectativas de desempeño que estén alineadas a sus fortalezas y sus intereses.
- Identifica los aciertos y buenas decisiones tomadas por la persona en la construcción de su carrera .
- Retoma los comportamientos observados que ayudan al progreso del trabajo de la persona
- Identifica las decisiones tomadas que no produjeron los resultados que se esperaban y construye en conjunto a partir de ello.
- Diseñen juntos un plan de desarrollo individual. Durante la conversación puedes incluirlo en nuestra plataforma de desarrollo. Allí puedes dejar los compromisos y los caminos para lograrlo.
- Ofrece a tus colaboradores información precisa y oportuna sobre su desarrollo de carrera utilizando el módulo “Plan individual de desarrollo” en nuestra plataforma de desarrollo, teniendo como base el resultado de la evaluación del desempeño (BSC).
- Genera espacios de acompañamiento a tus colaboradores para ayudarlos a desarrollar conocimiento y habilidades que necesitan para obtener el éxito en su trabajo.
- Utiliza herramientas como la participación en proyectos nuevos o retantes, realizar cursos o contenidos sugeridos, establecer comunicación con mentores que fortalezcan el desarrollo de las habilidades de interés.



Si necesitas apoyo adicional dentro del proceso de gestión del desempeño, recuerda que nos puedes contactar para obtener acompañamiento (coaching) que facilite las conversaciones con tu equipo.

¡ESCRÍBENOS!
desarrolloorganizacional@skandia.com.co

#SomosCRECE

ONE PASSIONATE TEAM