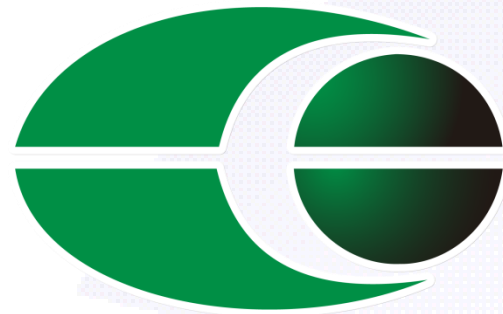




Business Solutions Consultants & Cia. Ltda.



**Cámara de Comercio  
del Sur y Oriente del Tolima**  
Por una Región Empresaria y Competitiva

**Planeación Estratégica  
2013 - 2017**



# Mapa Estratégico – CC Surortolima



## Resultados Financieros

Asegurar Sostenibilidad

## Clientes / Mercado

Promover el desarrollo empresarial

Incrementar la Satisfacción de los clientes

Innovar en servicios

## Procesos Internos

Mejorar la infraestructura

Fortalecer canales de comunicación

Fortalecer registros delegados

Mejorar los sistemas de gestión y CI

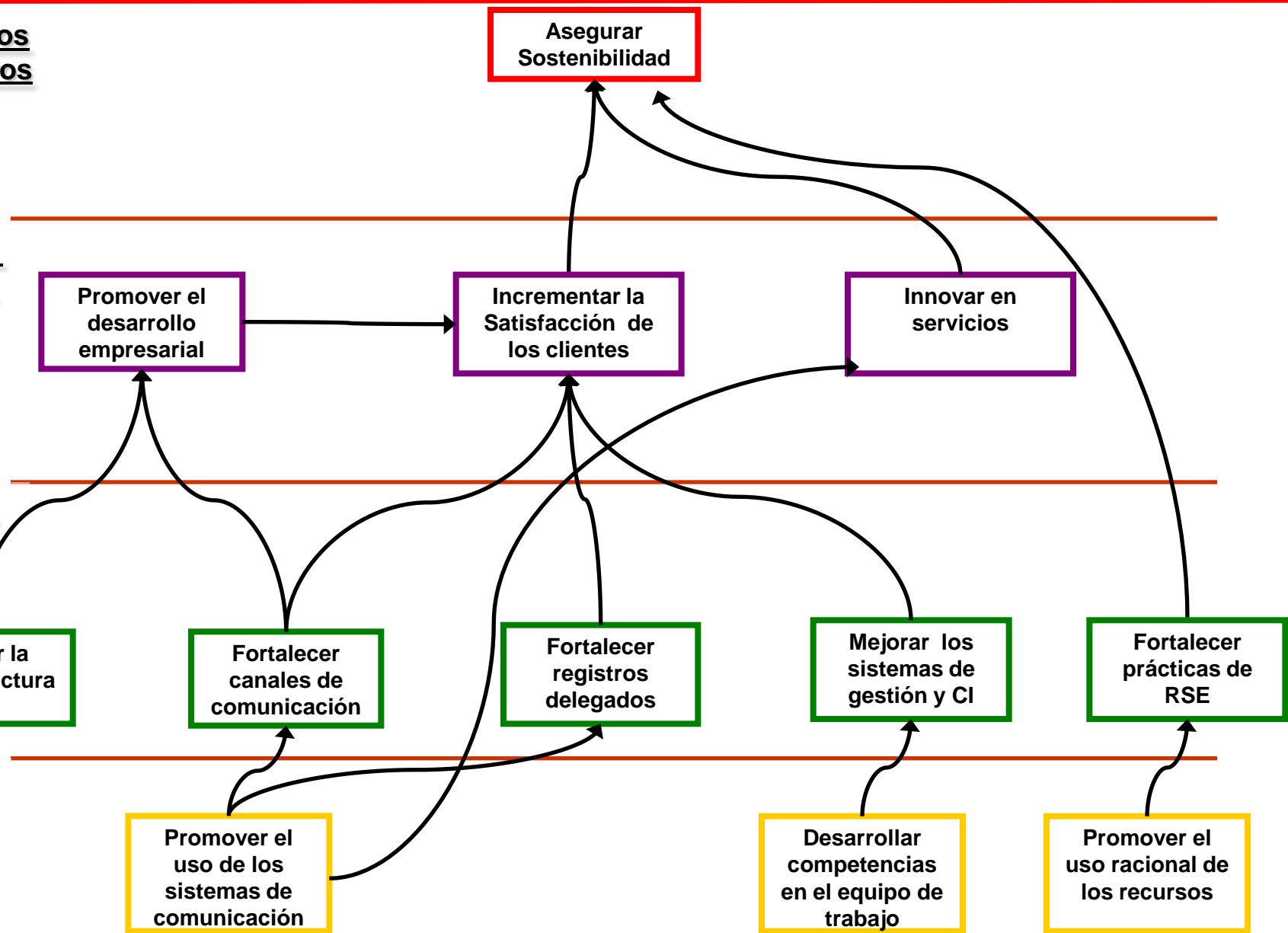
Fortalecer prácticas de RSE

## Talento Humano

Promover el uso de los sistemas de comunicación

Desarrollar competencias en el equipo de trabajo

Promover el uso racional de los recursos





# Resultados del Ejercicio Estratégico



➤ Objetivos Estratégicos	12
➤ Objetivos Específicos	25
➤ Planes de Acción	82



# Tablero de Control

OBJETIVO ESTRATEGICO (A donde queremos llegar)	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Como lo vamos a lograr)	ACCIONES (Que vamos a hacer para lograrlo)	PROCESOS INVOLUCRADOS
Asegurar Sostenibilidad	Aumentar ingresos públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Campañas de matrícula y renovación (Censos, DJ, Requerimientos, Cámara Móvil, Publicidad, Reportes a las Alcaldías respecto a No Renovación y No Matriculados)</li> <li>* Sensibilizar al empresario acerca de la importancia de la información financiera real, a través de folletos y medios de comunicación</li> <li>* Re inducción al personal sobre la importancia para el empresario de suministrar una información financiera real.</li> </ul>	Registros Delegados
	Aumentar ingresos privados	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Remodelación salón Llanogrande.</li> <li>* Promocionar el salón Llanogrande en horas de bajo alquiler.</li> <li>* Aumentar la base de afiliados</li> <li>* Celebrar alianzas con entidades para promover capacitaciones.</li> </ul>	Desarrollo Empresarial
	Aumentar ingresos por renta de salones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Promocionar el alquiler de salones.</li> <li>* Promocionar salones en horas de bajo alquiler.</li> <li>* Crear cafetería permanente (dispensador de productos)</li> <li>* Capacitación en ventas al interior de la CC.</li> <li>* Explorar el mercado local y regional para potencializar clientes del centro de eventos.</li> <li>* Definir y establecer potencial de usuarios de acuerdo a las temporadas del año.</li> <li>* Establecer incentivos por alquiler de salones.</li> <li>* Fortalecer publicidad del centro de eventos en motores de búsqueda virtuales.</li> <li>* Buscar aliados estratégico para la realización de eventos.</li> <li>* Establecer políticas de apoyo para entidades públicas.</li> </ul>	Desarrollo Empresarial



# Tablero de Control



OBJETIVO ESTRATEGICO (A donde queremos llegar)	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Como lo vamos a lograr)	ACCIONES (Que vamos a hacer para lograrlo)	PROCESOS INVOLUCRADOS
Asegurar Sostenibilidad	Optimizar costos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Crear comité de compras (Admón., Sec Pres, Control Interno)</li> <li>* Establecer políticas de suministro para racionalizar el consumo de elementos de aseo y oficina.</li> </ul>	Infraestructura
	Fortalecer la selección de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecer una Base de Datos de proveedores.</li> </ul>	Infraestructura
	Formular y desarrollar proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apoyar el desarrollo agroindustrial (Proyecto de Innovación - Colciencias)</li> <li>* Fortalecer el desarrollo turístico (Proyecto de Innovación - Colciencias, Mesas de Turismo)</li> <li>* Realizar convenios interinstitucionales.</li> <li>* Realizar investigaciones.</li> <li>* Desarrollar herramientas para obtener información relacionada con el impacto de las actividades realizadas.</li> </ul>	Desarrollo Empresarial
Promover el desarrollo empresarial	Promover la formalización empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Facilitar acceso a bases de datos</li> <li>* Campañas de matrícula (Censos en la jurisdicción.</li> <li>* Difusión y sensibilización de las ventajas de ser formal.</li> </ul>	Registros Delegados
	Promover la competitividad por actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Misiones empresariales</li> <li>* Investigación de necesidades de cliente</li> <li>* Ruedas de negocios y financieras.</li> <li>* Consultorías.</li> <li>* Capacitaciones</li> <li>* Desarrollar programas de emprendimiento</li> </ul>	Desarrollo Empresarial  12



# Tablero de Control

OBJETIVO ESTRATEGICO (A donde queremos llegar)	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Como lo vamos a lograr)	ACCIONES (Que vamos a hacer para lograrlo)	PROCESOS INVOLUCRADOS
Incrementar la Satisfacción de los Clientes	Fortalecer la comunicación institucional	* Crear área de comunicaciones	Desarrollo Empresarial
		* Estructurar programa de comunicación Notigestión	
		* Estructurar contador de consultas a la página web, notigestión, entre otras.	
	Fomentar los MASC	* Campañas de publicidad (Resaltar beneficio, folletos)	Conciliación
		* Conferencia informativa	
	Fortalecer la imagen corporativa	* Realizar un plan de medios.	Dirección (Comunicaciones)
Mejorar el servicio al cliente	* Identificar las expectativas y necesidades	Dirección	
	* Reevaluar el modelo de medición de satisfacción	Dirección	
Innovar en los servicios	Desarrollar actividades de innovación interna	* Participar en el programa de gestión para la innovación	Desarrollo Empresarial
		* Estructurar el plan de innovación de la CC	
		* Crear espacios publicitarios en la Web	
	* Implementar casos exitosos de otras cámaras	Dirección	
Mejorar la infraestructura	Establecer un programa de renovación de infraestructura	* Identificar las necesidades de renovación de infraestructura.	Infraestructura 13
	Garantizar el mantenimiento de la infraestructura	Mejorar la sede de chaparral	



# Tablero de Control

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO (A donde queremos llegar)</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS (Como lo vamos a lograr)</b>	<b>ACCIONES (Que vamos a hacer para lograrlo)</b>	<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>
Fortalecer canales de comunicación	Difundir permanentemente las actividades desarrolladas por la organización.	* Plan de Medios	Dirección (Comunicaciones)
	Potenciar el uso de los medios virtuales	* Capacitación en uso masivo de medios virtuales.	Desarrollo Empresarial
		* Garantizar la actualización permanente de la información, en las paginas web.	Dirección (Comunicaciones)
		* Rediseñar paginas web institucional	
		* Realizar video institucional y evaluar su vigencia anualmente .	
* Utilizar redes sociales para difundir actividades			
Fortalecer registros delegados	Generar valor en el registro mercantil	* Plan de medios	Dirección (Comunicaciones)
		* Ampliación de bases de datos de la pagina encuentro empresarial	Registros Delegados
		* Desarrollar protocolos para la atención a usuarios	
Mejorar sistemas de gestión y control interno	Promover la generación de acciones de mejoramiento	* Mantener las reuniones de seguimiento del sistema	Dirección
		* Actualizar mapas de riesgos	Sostenimiento y Mejora
		* Realizar auditorias internas semestrales	



# Tablero de Control

OBJETIVO ESTRATEGICO (A donde queremos llegar)	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Como lo vamos a lograr)	ACCIONES (Que vamos a hacer para lograrlo)	PROCESOS INVOLUCRADOS
Fortalecer prácticas de RSE	Estructurar programas de tipo ambiental y social	* Banco diocesano de alimentos	Dirección
		* Hojas verdes	Desarrollo Empresarial
		* Cultura ciudadana (diagnósticos 2 ciudades)	
		* Observatorio del delito (centros de rehabilitación y resocialización)	
		* Elaborar la memoria de sostenibilidad GRI	Sostenimiento y Mejora
Promover el uso de los sistemas de comunicación	Fomentar cultura de vitalización	* Identificar procesos a virtualizar	Todos los procesos
		* Establecer el programa de vitalización	
		* Establecer procedimientos para comunicaciones virtuales	
		* Difusión y capacitación en medios virtuales.	
Desarrollar competencias en el equipo de trabajo	Desarrollar un programa de capacitación	* Establecer programa de formación a pasantes	Talento Humano
		* Capacitaciones para el mejoramiento del SGC.	Sostenimiento y Mejora
		* Estructurar programa de inducción integral con todas las áreas de la organización.	Talento Humano
		* Establecer una política de capacitación, de acuerdo a las necesidades detectadas.	
	* Evaluar el desempeño del personal	Todos los procesos	
	Comprometer el talento humano en la recolección de información real		* Establecer un programa de incentivos
* Programa de seguimiento a la información recolectada por los funcionarios			Registros Delegados





# Tablero de Control

OBJETIVO ESTRATEGICO (A donde queremos llegar)	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Como lo vamos a lograr)	ACCIONES (Que vamos a hacer para lograrlo)	PROCESOS INVOLUCRADOS
Generar cultura en el uso racional de los recursos	Reducir el consumo de servicios públicos	* Realizar el inventario de consumo	Infraestructura
		* Estructurar el programa de reducción de consumo de servicios públicos.	
		* Capacitación en el uso racional de recursos.	
	Reducir el consumo de papel	· Desarrollar un programa de reciclaje	Dirección
		* Fomentar el uso del formulario virtual  Sustituir el pre diligenciamiento del formulario por carta de instrucción sobre medios virtuales y asesoría personalizada	Registros Delegados
	Reducir el consumo de elementos de aseo	Implementar políticas para el suministro controlado de los recursos.	Administrativo y Financiera