

Plan Estratégico 2017 – 2021

+ Competitividad **+** Desarrollo Empresarial **&** Mejor Servicio



PRESENTACIÓN

La Cámara de Comercio de Facatativá tiene una responsabilidad central en el desarrollo del Noroccidente de Cundinamarca. Hemos asumido este reto con un compromiso sincero, trabajando todos los días por que nuestros empresarios sean cada vez más prósperos y competitivos, convencidos que este es el camino adecuado para lograr un desarrollo acelerado, sostenible y en paz para el beneficio de todos los habitantes de nuestra jurisdicción.

Para afrontar la responsabilidad que se nos ha delegado, hemos definido en este documento nuestro norte estratégico y establecimos una ruta para alcanzarlo con base en los aprendizajes del pasado, en el talento y dedicación de nuestros colaboradores y en el reconocimiento de las oportunidades, amenazas y retos que implica pertenecer a una

de las regiones más dinámicas y heterogéneas de Colombia.

Miramos el futuro con optimismo y nos propusimos metas ambiciosas, pero alcanzables, porque confiamos en nuestros propios recursos y capacidades para lograr los objetivos establecidos, y sabemos que nuestra gente afrontará el reto con total compromiso y excelencia.

Invito a todos nuestros colaboradores, a nuestros empresarios, emprendedores y a nuestros aliados estratégicos a conocer y compartir nuestra visión y ruta estratégica. Solamente con su activa participación y esfuerzo por construir una región más próspera y competitiva alcanzaremos nuestro ideal.

Carlos Rogelio Bolívar Cepeda
Presidente Ejecutivo

Carlos Rogelio Bolívar Cepeda
Presidente Ejecutivo

Junta Directiva

Rosa Hasleidy Suarez Jiménez
Presidente

Pedro Pablo García Dueñas
Vicepresidente

Javier Arístides Nieto Nieto
Miembro Principal

Carlos Alberto Rojas Andrade
Miembro Principal

Oscar Manuel Rojas Gómez
Miembro Principal

Héctor Iván Morales Henao
Miembro Principal

CONTENIDO

1. Declaración Estratégica

2. Formulación Estratégica

3. Alineación e Implementación

4. Anexos


Sabana de Occidente

1. Bojacá
2. El Rosal
3. Facatativá
4. Funza
5. Madrid
6. Mosquera
7. Subachoque
8. Zipacón

Gualivá

9. Albán
10. La Peña
11. La Vega
12. Nimaíma
13. Nocaíma
14. Quebradanegra
15. San Francisco
16. Sasaima
17. Supatá
18. Útica
19. Vergara
20. Villeta

Tequendama

21. Anolaima
22. Cachipay

Magdalena Centro

23. San Juan de Rioseco
24. Chaguaní
25. Vianí
26. Bituima
27. Guayabal de Síquima
28. Beltrán

Rionegro

29. El Peñón
30. La Palma
31. Pacho
32. Paimé
33. San Cayetano
34. Topaipi
35. Villagómez
36. Yacopí

Bajo Magdalena

37. Caparrapí

1. Declaración Estratégica

La Declaración Estratégica establece la hoja de ruta que seguirá la Cámara de Comercio de Facatativá en los próximos cinco años.

Establece por qué y para quien trabajamos (Misión, Clientes y Obligaciones); hacia donde nos dirigimos (MEGA y Visión); en que creemos y que nos motiva (Valores, Principios y Política de Calidad).

1. Declaración Estratégica

2. Formulación Estratégica

3. Alineación e Implementación

4. Anexos

MEGA 2021

La Cámara de Comercio de
Facatativá será el aliado por
excelencia de los empresarios que
lideran el desarrollo sostenible del
noroccidente de Cundinamarca

Nos hemos propuesto una Meta de largo
plazo, Grande y Audaz, que unifica los
esfuerzos de toda nuestra Cámara y estimula
su progreso en forma permanente.



Misión

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, que promueve el desarrollo sostenible y la competitividad del Noroccidente de Cundinamarca, prestando servicios de alto valor para los empresarios, los inversionistas y el Estado.

Nuestra misión refleja lo que somos, lo que buscamos y hacemos; también establece donde, porqué y para quien trabajamos en la CCF.

Visión 2021

En el 2021 lideraremos la innovación de programas de fortalecimiento e integración empresarial en el Noroccidente de Cundinamarca, impulsando la competitividad de nuestros empresarios y promoviendo un desarrollo regional acelerado, sostenible y en paz.

Nuestro esfuerzo y dedicación diaria está enfocado en alcanzar lo antes posible nuestra visión 2021.



Nuestros Valores

Respeto

Aceptamos la diferencia, no ofendemos ni perjudicamos; defendemos una sana y pacífica convivencia.

Honestidad

Actuamos con transparencia e integridad moral, defendiendo los intereses de nuestros empresarios.

Compromiso

Damos nuestro mejor esfuerzo por alcanzar las metas individuales y organizacionales trazadas.

Servicio

Nos interesamos sinceramente por entender y atender las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

Nuestros valores guían la forma como nos relacionamos diariamente con nuestros compañeros, subalternos y superiores; con nuestros clientes, proveedores y demás usuarios de la CCF.



Desarrollo y Bienestar de Nuestra Gente

Nuestra gente es lo primero. Velamos por su seguridad física, social y emocional; brindamos programas que los valoran como personas, promueven su crecimiento profesional y social, y estimulamos su autorrealización.

Comprometidos con la Calidad

Los colaboradores de la Cámara estamos comprometidos con el logro de los mejores resultados posibles a través de la gestión efectiva y eficiente de los procesos y recursos de la organización.

Cultura de la Innovación

Nos preocupamos por entender a nuestros empresarios y desarrollamos permanentemente habilidades y destrezas en nuestro equipo humano para generar nuevos productos, servicios o procesos que permitan cumplir en forma más efectiva nuestra misión.

Excelencia en el Servicio

Los colaboradores de la Cámara mantenemos una destacada actitud de servicio frente a nuestros clientes internos y externos, buscando soluciones eficaces a sus necesidades y construyendo relaciones de largo plazo.

Nuestros principios no se negocian; son los pilares sobre los cuales se erige nuestra Cámara y nos hacen más eficiente, efectivos y confiables en nuestro trabajo diario.



Política de Calidad

Nuestra Política de Calidad

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas cumpliendo sus expectativas, ofreciendo servicios de alto valor con los más exigentes estándares de calidad, de buen servicio y guiados por nuestra cultura de mejoramiento continuo que involucra a todos los colaboradores de la organización, dando cumplimiento a los requisitos legales.

Nuestra política de calidad está:

1. Presente en toda la organización,
2. Ajustada a las normas vigentes,
3. Diseñada para satisfacer al cliente,
4. Alineada con la visión de la Cámara y,
5. Respaldata por la alta dirección.

Objetivos de Calidad

Los siguientes objetivos de calidad están diseñados para garantizar una completa implementación de Nuestra Política de Calidad y se encuentran directamente articulados a los Objetivos Tácticos de la formulación estratégica de la organización.

- ✓ Asegurar que todos los colaboradores de la Cámara cuenten con los conocimientos, competencias y habilidades para prestar sus servicios con excelencia. **[Ver Objetivo Táctico 02].**
- ✓ Aportar a los colaboradores de la Cámara las tecnologías más adecuadas para la optimización de sus procesos y servicios. **[Ver Objetivo Táctico 04].**
- ✓ Asegurar la cultura del mejoramiento continuo y la aplicación de la política de calidad en toda la organización. **[Ver Objetivo Táctico 05].**
- ✓ Prestar servicios de alta calidad soportados en procesos internos eficientes y efectivos. **[Ver Objetivo Táctico 08].**
- ✓ Garantizar una atención amable, oportuna y eficaz a todos los clientes de la organización. **[Ver Objetivo Táctico 09].**



Clientes & Promesa de Valor

Grupo Misional	Segmento	Promesa de Valor
Empresarios	Empresario informal y formal	Brindamos la asesoría, las herramientas y los espacios necesarios para fortalecer la capacidad de su empresa para generar valor económico en forma sostenible, solucionar controversias en forma pacífica y efectiva y, conectar con mercados de alto valor.
	Afiliado	Ofrecemos beneficios exclusivos a nuestro grupo de afiliados de la CCF diseñados cuidadosamente para que su empresa acceda en forma oportuna y privilegiada a todos los servicios de la Cámara y sus entidades aliadas y para que participe en los espacios de liderazgo que determinan el futuro socioeconómico y empresarial de nuestra región.
	Proveedor y Contratista	La oportunidad para crecer junto con la Cámara, participando en forma transparente y competitiva en las oportunidades de negocio que la Cámara y sus entidades aliadas genera.
Inversionistas	Entidades de crédito y servicios financieros	Le brindamos la información más completa, pertinente y actualizada sobre el entorno de negocios de nuestra región para que conozca el perfil productivo de los sectores económicos presentes en la región, el tamaño y potencial de los mercados locales, las oportunidades de negocio y perfil de nuestros emprendedores; brindamos acceso exclusivo a canales efectivos de comunicación con nuestros empresarios.
	Entidades de fomento nacionales y extranjeras	
	Mercado de capitales	
Estado	Ciudadano	Conozca la historia, actualidad y futuro de la economía de nuestra región; entérese y haga parte de nuestros programas diseñados para mejorar su calidad de vida en la región.
	Entidades de control	Garantizamos una prestación de los servicios delegados por el Estado con los más altos estándares de calidad y oportunidad; aportamos permanentemente al mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios.
	Gobierno nacional, departamental y municipales	Somos el primer y más efectivo aliado para las entidades de gobierno nacional, departamental y municipales encargadas de diseñar y ejecutar programas para el fomento socioeconómico y empresarial en las comunidades del Noroccidente de Cundinamarca.

Obligaciones Delegadas por el Estado

Decreto 410 de 1971 Código de Comercio Artículo 86

Las Cámaras de Comercio ejercerán las siguientes funciones:

- | | |
|---|---|
| 1. Servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el Gobierno y ante los comerciantes mismos; | 7. Servir de tribunales de arbitramento para resolver las diferencias que les defieran los contratantes, en cuyo caso el tribunal se integrará por todos los miembros de la junta; |
| 2. Adelantar investigaciones económicas sobre aspectos o ramos específicos del comercio interior y exterior y formular recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales encargados de la ejecución de los planes respectivos; | 8. Prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores; |
| 3. Llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos, como se prevé en este Código; | 9. Organizar exposiciones y conferencias, editar o imprimir estudios o informes relacionados con sus objetivos; |
| 4. Dar noticia en sus boletines u órganos de publicidad de las inscripciones hechas en el registro mercantil y de toda modificación, cancelación o alteración que se haga de dichas inscripciones; | 10. Dictar su reglamento interno que deberá ser aprobado por el Superintendente de Industria y Comercio; |
| 5. Recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas; | 11. Rendir en el mes de enero de cada año un informe o memoria al Superintendente de Industria y Comercio acerca de las labores realizadas en el año anterior y su concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas, así como el detalle de sus ingresos y egresos; |
| 6. Designar el árbitro o los árbitros o los amigables componedores cuando los particulares se lo soliciten; | 12. Las demás que les atribuyan las leyes y el Gobierno Nacional. |



Obligaciones Delegadas por el Estado

1. Servir de órgano consultivo del Gobierno nacional y, en consecuencia, estudiar los asuntos que este someta a su consideración y rendir los informes que le soliciten sobre la industria, el comercio y demás ramas relacionadas con sus actividades;
2. Adelantar, elaborar y promover investigaciones y estudios jurídicos, financieros, estadísticos y socioeconómicos, sobre temas de interés regional y general, que contribuyan al desarrollo de la comunidad y de la región donde operan;
3. Llevar los registros públicos encomendados a ellas por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos;
4. Recopilar y certificar la costumbre mercantil mediante investigación realizada por cada Cámara de Comercio dentro de su propia jurisdicción. La investigación tendrá por objeto establecer las prácticas o reglas de conducta comercial observadas en forma pública, uniforme, reiterada y general, siempre que no se opongan a normas legales vigentes;
5. Crear centros de arbitraje, conciliación y amigable composición por medio de los cuales se ofrezcan los servicios propios de los métodos alternos de solución de conflictos, de acuerdo con las disposiciones legales;
6. Adelantar acciones y programas dirigidos a dotar a la región de las instalaciones necesarias para la organización y realización de ferias, exposiciones, eventos artísticos, culturales, científicos y académicos, entre otros, que sean de interés para la comunidad empresarial de la jurisdicción de la respectiva Cámara de Comercio;
7. Participar en la creación y operación de centros de eventos, convenciones y recintos feriales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y las demás normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen;
8. Promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial, así como desarrollar actividades de capacitación en las áreas comercial e industrial y otras de interés regional, a través de cursos especializados, seminarios, conferencias y publicaciones;
9. Promover el desarrollo regional y empresarial, el mejoramiento de la competitividad y participar en programas nacionales de esta índole;
10. Promover la afiliación de los comerciantes inscritos que cumplan los requisitos señalados en la ley, con el fin de estimular la participación empresarial en la gestión de las cámaras de comercio y el acceso a los servicios y programas especiales;

Obligaciones Delegadas por el Estado

- 11.** Prestar servicios de información empresarial originada exclusivamente en los registros públicos, para lo cual podrán cobrar solo los costos de producción de la misma;
- 12.** Prestar servicios remunerados de información de valor agregado que incorpore datos de otras fuentes;
- 13.** Desempeñar y promover actividades de veeduría cívica en temas de interés general de su correspondiente jurisdicción;
- 14.** Promover programas, y actividades en favor de los sectores productivos de las regiones en que les corresponde actuar, así como la promoción de la cultura, la educación, la recreación y el turismo;
- 15.** Participar en actividades que tiendan al fortalecimiento del sector empresarial, siempre y cuando se pueda demostrar que el proyecto representa un avance tecnológico o suple necesidades o implica el desarrollo para la región;
- 16.** Mantener disponibles programas y servicios especiales para sus afiliados;
- 17.** Disponer de los servicios tecnológicos necesarios para el cumplimiento y debido desarrollo de sus funciones registrales y la prestación eficiente de sus servicios;
- 18.** Publicar la noticia mercantil de que trata el numeral 4 del artículo 86 del Código de Comercio, que podrá hacerse en los boletines u órganos de publicidad de las cámaras de comercio, a través de Internet o por cualquier medio electrónico que lo permita;
- 19.** Realizar aportes y contribuciones a toda clase de programas y proyectos de desarrollo económico, social y cultural en el que la nación o los entes territoriales, así como sus entidades descentralizadas y entidades sin ánimo de lucro tengan interés o hayan comprometido sus recursos;
- 20.** Participar en programas regionales, nacionales e internacionales cuyo fin sea el desarrollo económico, cultural o social en Colombia;
- 21.** Gestionar la consecución de recursos de cooperación internacional para el desarrollo de sus actividades;
- 22.** Prestar los servicios de entidades de certificación previsto en la Ley 527 de 1999, de manera directa o mediante la asociación con otras personas naturales o jurídicas;
- 23.** Administrar individualmente o en su conjunto cualquier otro registro público de personas, bienes, o servicios que se deriven de funciones atribuidas a entidades públicas con el fin de conferir publicidad a actos o documentos, siempre que tales registros se desarrollen en virtud de autorización legal y de vínculos contractuales de tipo habilitante que celebren con dichas entidades.

2. Formulación Estratégica

La Formulación estratégica determina cómo alcanzaremos nuestra visión a largo plazo. Presenta las acciones que realizaremos para alcanzar nuestra visión, asegurando los objetivos estratégicos y tácticos establecidos, y cumpliendo con las metas trazadas.

1. Declaración Estratégica

2. Formulación Estratégica

3. Alineación e Implementación

4. Anexos



@CC_Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa

www.ccfacatativa.org.co

Orientación Estratégica

Hemos diseñado una estrategia que nos permitirá:

1. Cumplir con nuestra Misión,
2. Honrar nuestra Promesa de Valor, y
3. Alcanzar nuestra Visión al año 2021.

Nuestro recurso más valioso está constituido por todas y cada una de las personas que trabajan en la Cámara de Comercio.

Para asegurar una implementación exitosa de la estrategia trabajamos continua y decididamente por:

1. Contar con un personal motivado, competente y con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con excelencia.
2. Contar con un personal alineado a los valores, principios y objetivos estratégicos de la Cámara.

Componentes de la Estrategia

Nuestra Estrategia está soportada en los siguientes componentes:

- ✓ **4 Objetivos Estratégicos:** diseñados para alcanzar nuestra Visión 2021 y cuya logro se basa en el cumplimiento sistemático de cada uno de los Objetivos Tácticos.
- ✓ **13 Objetivos Tácticos Internos:** alcanzables en el corto o mediano plazo; enfocados en potenciar las capacidades internas de la organización; agrupados alrededor del propósito organizacional de alcanzar y mantener la más alta *“Confianza y reputación organizacional”*.
- ✓ **7 Objetivos Tácticos Externos:** alcanzables en el corto o mediano plazo; enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos; agrupados alrededor del propósito misional de *“Promover el desarrollo sostenible y la competitividad de la región”*.
- ✓ **Una Estructura Organizacional Alineada:** orientada a alcanzar los objetivos estratégicos y tácticos de la organización en forma sistemática y no jerárquica.



Objetivos Estratégicos

En los próximos cinco años todos nuestros colaboradores mantendrán un nivel de satisfacción alto o muy alto; contarán con la formación, entrenamiento y tecnología que les permita desempeñar sus funciones con excelencia y se regirán fielmente por los principios y valores de la CCF.

Alcance

[OE-01]

Estamos motivados y alineados a la organización, somos capaces y contamos con las herramientas tecnológicas adecuadas

Alcance

Antes del año 2021 todos nuestros procesos nucleares gozarán de una aplicación total del ciclo PHVA, así como una implementación del 100% de nuestra política de calidad y nuestros principios de control interno.

[OE-02]

Nuestros procesos se implementan con excelencia e impulsan la estrategia de la CCF

En el 2021 lideraremos la innovación de programas de fortalecimiento e integración empresarial en el Noroccidente de Cundinamarca, impulsando la competitividad de nuestros empresarios y promoviendo un desarrollo regional acelerado, sostenible y en paz.

[OE-04]

Incrementamos nuestros ingresos en forma sostenible

Alcance

Incrementaremos en un 70% los ingresos privados gracias a estrategias de fidelización de Afiliados y prestación de servicios de alto valor a nuestros clientes; incentivaremos la formalización empresarial y la renovación oportuna de los registros públicos.

[OE-03]

Prestamos soluciones integrales, oportunas e innovadoras que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes

Alcance

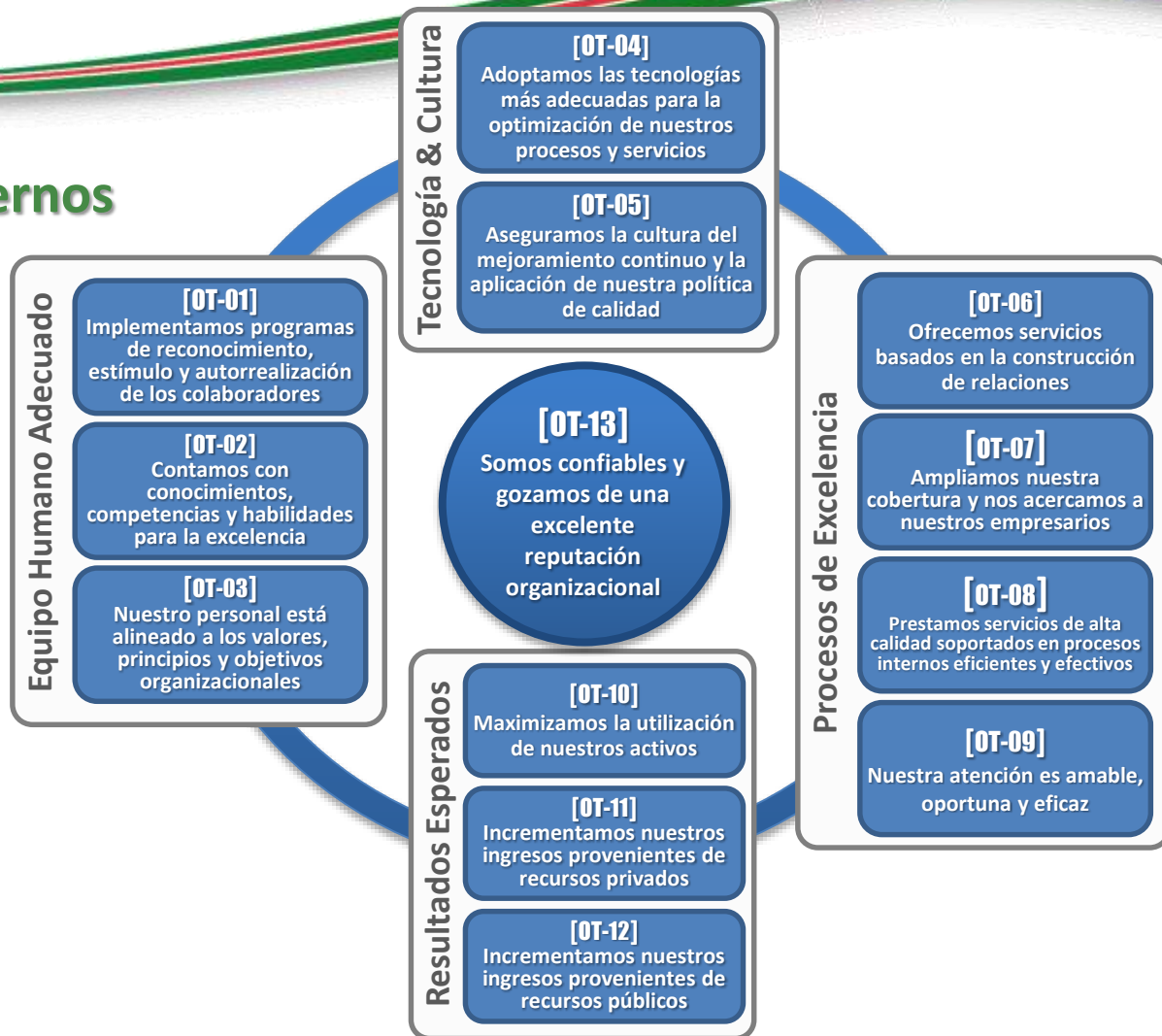
Ampliaremos nuestra cobertura de servicios en un 300% con respecto al año 2016, gracias a la construcción y adecuación de las tres sedes regionales propias; al fortalecimiento y ampliación de nuestros programas de integración y fortalecimiento empresarial, y; al apalancamiento de nuestros servicios mediante el uso de las TICs.

Objetivos Tácticos Internos

Los Objetivos Tácticos Internos son alcanzables en el corto o mediano plazo.

Están enfocados en potenciar las capacidades internas de la Cámara de Comercio.

Se agrupan alrededor del propósito organizacional de alcanzar y mantener una excelente confianza y reputación organizacional.



Objetivos Tácticos Externos

Los Objetivos Tácticos Externos son alcanzables en el corto o mediano plazo.

Están enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos, cumpliendo con nuestra promesa de valor por segmentos.

Se agrupan alrededor del propósito misional de promover el desarrollo sostenible y la competitividad de la región.



Mapa Estratégico Institucional

En el 2021 lideraremos la innovación de programas de fortalecimiento e integración empresarial en el Noroccidente de Cundinamarca, impulsando la competitividad de nuestros empresarios y promoviendo un desarrollo regional acelerado, sostenible y en paz.

Perspectiva Financiera

[OE-04] Incrementamos nuestros ingresos en forma sostenible

[OT-10]
Maximizamos la utilización de nuestros activos

[OT-11]
Incrementamos nuestros ingresos provenientes de recursos privados

[OT-12]
Incrementamos nuestros ingresos provenientes de recursos públicos

Perspectiva del Cliente

[OE-03] Prestamos Soluciones integrales, oportunas e innovadoras que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes

[OT-16]
Impulsamos la formalización y el fortalecimiento empresarial

[OT-17]
Articulamos empresarios y actores Institucionales

[OT-18]
Promovemos un mejor entorno de negocio e inversión

[OT-19]
Incidimos en la política pública a favor de nuestros empresarios

[OT-20]
Promovemos el desarrollo sostenible y la competitividad de la región

[OT-13]
Somos confiables y gozamos de una excelente reputación organizacional

Perspectiva de Procesos Internos

[OE-02] Nuestros procesos se implementan con excelencia e impulsan la estrategia de la CCF

[OT-14]
Conocemos nuestros empresarios y nuestra región

[OT-06]
Ofrecemos servicios basados en la construcción de relaciones

[OT-07]
Ampliamos nuestra cobertura y nos acercamos a nuestros empresarios

[OT-15]
Innovamos en el diseño y prestación de servicios de alto valor

[OT-08]
Prestamos servicios de alta calidad soportados en procesos internos eficientes y efectivos

[OT-09]
Nuestra atención es amable, oportuna y eficaz

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

[OE-01] Estamos motivados y alineados a la organización, somos capaces y contamos con las herramientas tecnológicas adecuadas

[OT-01]
Implementamos programas de reconocimiento, estímulo y autorrealización de los colaboradores

[OT-02]
Contamos con conocimientos, competencias y habilidades para la excelencia

[OT-03]
Nuestro personal está alineado a los valores, principios y objetivos organizacionales

[OT-04]
Adoptamos las tecnologías más adecuadas para la optimización de nuestros procesos y servicios

[OT-05]
Aseguramos la cultura del mejoramiento continuo y la aplicación de nuestra política de calidad

[OE-01]

Estamos motivados y alineados a la organización, somos capaces y contamos con las herramientas tecnológicas adecuadas

Alcance

En los próximos cinco años todos nuestros colaboradores mantendrán un nivel de satisfacción alto o muy alto; contarán con la formación, entrenamiento y tecnología que les permita desempeñar sus funciones con excelencia y se registrarán fielmente por los principios y valores de la CCF.

[OT-01]

Implementamos programas de reconocimiento, estímulo y autorrealización de los colaboradores

Implementar programas institucionales de desarrollo humano, bienestar y de carrera, que beneficien a todos los colaboradores de la Cámara de Comercio incluyendo mecanismos de reconocimiento individuales, reconocimientos colectivos y el diseño e implementación de estímulos, con el objeto de mejorar la satisfacción de los trabajadores. Para el año 2021 el 95% de los colaboradores de la organización manifestarán, en los sistemas de evaluación su alta, o muy alta satisfacción en el trabajo y sentirse auto-realizados con los logros alcanzados en su trabajo.

A finales del año 2017 el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo está implementado plenamente y de acuerdo a la normatividad vigente. Para el año 2021 se reduce a cero la ocurrencia de eventos negativos y predecibles en seguridad o higiene industrial.

[OT-02]

Contamos con conocimientos, competencias y habilidades para la excelencia

Todos los colaboradores de la Cámara participan en programas de formación y de capacitación continuos para adquirir competencias y habilidades que les permita desarrollar sus funciones con excelencia. Se garantizará formación o capacitación con periodicidad semestral en los siguientes campos: alineamiento estratégico; política y prácticas de calidad; gestión documental; manejo de TICs; servicio al cliente; imagen y reputación institucional; cultura del autocontrol; técnicas de mejora continua y control interno.

Al finalizar el año 2018 el total de los funcionarios de la cámara demuestra conocimientos del Sistema Cameral de Control Interno y en las habilidades propias de su cargo por encima del 90% en las evaluaciones anuales practicadas.

Alcance por Objetivos



@CC_Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa

www.ccfacatativa.org.co



Alcance por Objetivos

[OE-01]

Estamos motivados y alineados a la organización, somos capaces y contamos con las herramientas tecnológicas adecuadas

[OT-03]

Nuestro personal está alineado a los valores, principios y objetivos organizacionales

Implementación de talleres de alineación estratégica que garantizan que al finalizar el año 2017 el 100% de los colaboradores de la entidad conocen y han interiorizado los valores, los principios y los objetivos organizacionales de la Cámara.

Al finalizar el año 2018 el 70% de los empresarios encuestados reconocen que los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio y el nivel de servicio de sus funcionarios reflejan los valores y principios de la organización. Al finalizar el año 2021 el 90% de los empresarios encuestados reconocen que los valores y principios organizacionales son elementos distintivos de la Cámara de Comercio.

[OT-04]

Adoptamos las tecnologías más adecuadas para la optimización de nuestros procesos y servicios

Al finalizar el año 2018 el 100% de los procesos estratégicos de la Cámara se soporta sobre recursos tecnológicos de software y hardware actualizados según los mejores estándares aplicables a las cámaras de comercio en Colombia. Al finalizar el año 2018 el 100% de los colaboradores de la Cámara han adquirido las habilidades en el manejo de los sistemas de ofimática y aplicaciones tecnológicas propias de la cámara, necesarias para garantizar un adecuado desempeño.

[OT-05]

Aseguramos la cultura del mejoramiento continuo y la aplicación de nuestra política de calidad

Al finalizar el año 2017 se ha aplicado la política de calidad y mejora continua en el 100% de los procesos y funciones de la Cámara. Para el año 2021 se han reducido las quejas y reclamos en un 90% por cada 100 PQR recibidas.

[OE-02]

Nuestros procesos se implementan con excelencia e impulsan la estrategia de la CCF

Alcance

Antes del año 2021 todos nuestros procesos nucleares gozarán de una aplicación total del ciclo PHVA, así como una implementación del 100% de nuestra política de calidad y nuestros principios de control interno.

[OT-06]

Ofrecemos servicios basados en la construcción de relaciones

Al finalizar el año 2017 El 100% de los servicios ofrecidos por la Cámara hacen parte de un programa integral de fortalecimiento empresarial e integración con el sector económico y los mercados de alto valor para el Empresario. Este programa logra crear una relación de largo plazo con los empresarios beneficiados, que se verifica con al menos un 70% de los empresarios participando y beneficiándose en dos o más oportunidades de los servicios de la Cámara (usuarios recurrentes). Todos los programas y servicios de la Cámara recogen sistemáticamente la información de los empresarios beneficiados y se emplean en los canales de comunicación para fomentar una relación más cercana y directa con el empresario.

[OT-07]

Ampliamos nuestra cobertura y nos acercamos a nuestros empresarios

Para el año 2020 reinauguraremos las tres sedes propias en los municipios de Funza, Pacho y Villeta dotadas para ofrecer el 100% de los servicios de la Cámara. Repotenciaremos los servicios ofrecidos por el Centro de MASC y el Centro de Atención Móvil; a partir del año 2017 implementaremos estrategias basadas en TICs para comunicar y desarrollar nuestros programas de desarrollo e integración empresarial.

[OT-08]

Prestamos servicios de alta calidad soportados en procesos internos eficientes y efectivos

Al finalizar el año 2017 la CCF contará con un primer sistema de gestión, soportado en línea, que permitirá hacer seguimiento y control al Plan Estratégico y los Planes Anuales de Trabajo e Inversión de las diferentes direcciones de la organización, mediante un Cuadro de Mando Integrado que se irá fortaleciendo todos los años. Durante el año 2018 el 100% de los procesos estratégicos de la Cámara se encuentran debidamente documentados, se cuenta con flujos de trabajo diagramados y optimizados mediante la aplicación constante de los flujos PHVA, y se mantiene la certificación ISO 9001.

Alcance por Objetivos



@CC_Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa

www.ccfacatativa.org.co

[OE-02]

Nuestros procesos se implementan con excelencia e impulsan la estrategia de la CCF

[OT-09]

Nuestra atención es amable, oportuna y eficaz

Contar con personal altamente capacitado en atención al cliente que ofrece orientación y asesorías a los usuarios de la Cámara en forma oportuna y brindando la información eficaz para resolver sus necesidades o escalarlo a la instancia pertinente. Durante el año 2018 se reducen a cero las PQR relacionadas con el mal servicio de funcionarios de la Cámara.

[OT-14]

Conocemos nuestros empresarios y nuestra región

La CCF administra la información más completa sobre el tejido empresarial y el entorno de negocios del Noroccidente de Cundinamarca. Implementa programas de gestión de conocimiento que permite capturar datos siguiendo las políticas de protección de datos, y produce conocimiento exclusivo de alto valor estratégico sobre el sector empresarial y el entorno de negocios de la región. Se realiza en forma permanente encuestas, estudios y sondeos sobre la percepción que tienen los usuarios y la ciudadanía sobre la imagen y los servicios de la CCF.

Al finalizar el año 2017 la Cámara habrá implementado un programa de redes empresariales que permitirá obtener información detallada sobre la capacidad gerencial y productiva de las empresas de la región. La información recabada será el insumo principal para el diseño de programas y estrategias de fortalecimiento empresarial y articulación de los empresarios de la región.

[OT-15]

Innovamos en el diseño y prestación de servicios de alto valor

A partir del año 2017 implementamos metodologías para el diseño de servicios innovadores basados en la segmentación estratégica de clientes y el aseguramiento de la promesa de valor diferenciada; incorporamos en el diseño información detallada de nuestros clientes que permita obtener como resultado servicios que sean calificados por nuestros clientes como útiles o muy útiles para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Alcance por Objetivos

[OE-03]

Prestamos soluciones integrales, oportunas e innovadoras que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes

Alcance

Ampliaremos nuestra cobertura de servicios en un 300% con respecto al año 2016 gracias a: la construcción y adecuación de las tres sedes regionales propias y ampliación de nuestros programas de integración y fortalecimiento empresarial, y; al apalancamiento de nuestros servicios mediante el uso de las TICs.

[OT-16]

Impulsamos la formalización y el fortalecimiento empresarial

A partir del año 2017 La Cámara de Comercio de Facatativá facilitará los canales y herramientas necesarios para fomentar la formalización empresarial en todo el territorio de su jurisdicción; lanzará campañas oportunas y periódicas para fomentar la renovación oportuna; se repotenciará la oferta de programas de fortalecimiento empresarial gracias a la vinculación de estrategias basadas en TICs, al fortalecimiento de los procesos de formación presencial y virtual, y a los acuerdos con aliados estratégicos que permitan brindar un acompañamiento integral a los empresarios en su proceso de fortalecimiento empresarial.

[OT-17]

Articulamos empresarios y actores institucionales

Para finales del año 2017 y en adelante, todos los empresarios de la jurisdicción, beneficiados por los programas de fortalecimiento empresarial contarán con los canales y herramientas necesarias para conectar con los demás empresarios de la región así como con entidades que conforman el ecosistema empresarial y de innovación de nuestra jurisdicción. Desde nuestro rol principal articularemos a los actores de la región para promover y facilitar procesos de fortalecimiento de las habilidades gerenciales, procesos productivos, financiación, acceso a mercados, logística y demás ámbitos que faciliten la competitividad de nuestros empresarios.

[OT-18]

Promovemos un mejor entorno de negocio e inversión

La Cámara de Comercio de Facatativá gestionará la información más completa, actualizada y pertinente sobre el entorno de negocios del Noroccidente de Cundinamarca, incorporando procesos periódicos de analítica de datos sobre los registros públicos que administramos; el desarrollo de estudios, censos y encuestas del ámbito socio-económico y de negocios en nuestra jurisdicción; generaremos alianza con entidades que fortalezcan nuestra capacidad de gestión de conocimiento y promoción del territorio como destino de nuevas inversiones.

Alcance por Objetivos

Alcance por Objetivos

[OE-03]

Prestamos soluciones integrales, oportunas e innovadoras que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes

[OT-19]

Incidimos en la política pública a favor de nuestros empresarios

Para dar cumplimiento a la primera obligación de la Cámara ante el Código de Comercio: “Servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el Gobierno...”, así como del Decreto 1074 de 2015, Artículo 2.2.2.38.1.4 “Servir de órgano consultivo del Gobierno Nacional...”, la Cámara mantendrá una posición activa y vigilante para garantizar siempre las mejores condiciones jurídicas y de promoción de nuestros empresarios, brindando las recomendaciones y argumentos que se requieran para garantizar los mejores resultados de política pública favorables a la competitividad y desarrollo del Noroccidente de Cundinamarca.

[OT-20]

Promovemos el desarrollo sostenible y la competitividad de la región

Las acciones de la Cámara de Comercio coadyuvarán al rápido desarrollo de los municipios de la jurisdicción en forma ambiental y socialmente responsable; mejorando sensiblemente la posición competitiva de sus municipios y empresarios en los principales indicadores de competitividad nacionales en el año 2021.

[OT-13]

Somos confiables y gozamos de una excelente reputación organizacional

Al finalizar el año 2018 la percepción de la Cámara entre los empresarios de la jurisdicción será la de una entidad “confiable” o “altamente confiable”. En el año 2021 la Cámara de Comercio de Facatativá estará entre las primeras tres entidades con la mejor reputación del ecosistema empresarial y de innovación del Noroccidente de Cundinamarca.

[OE-04]

Incrementamos
nuestros ingresos en
forma sostenible

Alcance

Incrementaremos en un 70% los ingresos privados gracias a estrategias de fidelización de Afiliados y prestación de servicios de alto valor a nuestros clientes; incentivaremos la formalización empresarial y la renovación oportuna de los registros públicos.

[OT-10]

Maximizamos la utilización de nuestros activos

A partir del año 2017 emplearemos todos nuestros activos en forma efectiva y eficiente; garantizando una utilización superior al 70% de nuestras instalaciones dedicadas al fortalecimiento y articulación empresarial; nuestras inversiones estarán orientadas a obtener el mayor beneficio social a favor de nuestros empresarios.

[OT-11]

Incrementamos nuestros ingresos provenientes de recursos privados

Incrementaremos en un 70% los ingresos privados con respecto a los obtenidos en el año 2016 gracias a la implementación de programas de fidelización de Afiliados, que ofrecen beneficios bien valorados por los empresarios y que garantizan su alta satisfacción. Incrementaremos la oferta y canales de comercialización de productos y servicios de valor añadido dirigidos a incrementar los ingresos privados.

[OT-12]

Incrementamos nuestros ingresos provenientes de recursos públicos

La gestión permanente para promover la formalización y realizar la renovación oportuna de la matrícula, así como una mayor confiabilidad y reputación de la Cámara, permitirá que los ingresos provenientes de los recursos públicos se incrementen en forma sostenida y sean coherentes con los niveles de crecimiento de la economía y de la dinámica empresarial de los municipios de la jurisdicción.

Alcance por Objetivos



@CC_Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa



Cámara de Comercio de Facatativa

www.ccfacatativa.org.co

3. Alineación e Implementación

La Alineación Estratégica establece el vínculo entre la estrategia de la CCF y los planes de acción de cada una de sus áreas. Este vínculo se concreta cuando el esfuerzo individual de los talentos de la organización se coordinan para alcanzar los objetivos organizacionales de la Cámara.

La Implementación Estratégica es el proceso por el cual se pone en acción los planes anuales de trabajo con el objeto de hacer que se cumplan las metas trazadas y se alcancen los objetivos estratégicos definidos.

1. Declaración Estratégica

2. Formulación Estratégica

3. Alineación e Implementación

4. Anexos

Estructura Organizacional

Nuestro organigrama enfatiza la sinergia y cooperación de las diferentes divisiones de la organización, mientras apuntan en conjunto al norte estratégico de la organización: nuestra Visión 2021.

Iniciando desde el centro con la alta dirección (Junta directiva y Presidencia) se expande hacia los cinco componentes de soporte estratégico, que se ocupan de potenciar las capacidades del cliente interno a la vez que dan soporte a los cinco componentes de servicio, encargados de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente externo de la organización.



Alineamiento Estratégico



Implementación Estratégica

La Implementación estratégica de la CCF mantiene un enfoque “**Bottom up**”, inicia con un trabajo de capacitación y alineación estratégica con cada uno de los individuos de la organización, para luego avanzar hacia los niveles directivos superiores.

1 Programa Interno de Capacitación y Alineación Estratégica

Base de la Organización

Orientado a brindar los conocimientos, habilidades y herramientas a todo el talento humano de la CCF para garantizar una exitosa implementación estratégica.

2 Planes Anuales de Trabajo e Inversión Alineados Estratégicamente

Líderes de Proceso

Diseño e implementación de planes anuales de trabajo cuidadosamente articulados con los objetivos estratégicos de la CCF y los objetivos tácticos internos y externos.

3 Seguimiento Cuadro de Mando Integrado

Dirección Media

Seguimiento y control de los avances semanales, mensuales y anuales en la ejecución de los planes, el logro de metas y el aseguramiento de objetivos.

4 Seguimiento Plan Estratégico CCF 2017-2021

Alta Dirección

Seguimiento y control del logro de Objetivos Estratégicos, MEGA, Visión, Misión, Valores y Principios.



Implementación Estratégica

4

3

2

Plan Estratégico 2016-2021			Cuadro de Mando Integrado			Planes Anuales de Trabajo e Inversión						
Perspectiva Estratégica	Objetivos Estratégicos	Objetivos Tácticos	Indicador Táctico	Línea Base	Meta 2021	Meta	Acción	Indicador Operativo	Responsable	Proceso Líder	Centro de costos	Presupuesto
Aprendizaje y Crecimiento	[OE-01]	[OT-01]	i(1)	Mi(1)-t	Mi(1)+4	←						
		[OT-02]	i(2)	Mi(2)-t	Mi(2)+4	←						
		[OT-03]	i(3)	Mi(3)-t	Mi(3)+4	←						
		[OT-04]	i(4)	Mi(4)-t	Mi(4)+4	←						
		[OT-05]	i(5)	Mi(5)-t	Mi(5)+4	←						
Procesos Internos	[OE-02]	[OT-06]	i(6)	Mi(6)-t	Mi(6)+4	←						
		[OT-07]	i(7)	Mi(7)-t	Mi(7)+4	←						
		[OT-08]	i(8)	Mi(8)-t	Mi(8)+4	←						
		[OT-09]	i(9)	Mi(9)-t	Mi(9)+4	←						
		[OT-14]	i(10)	Mi(10)-t	Mi(10)+4	←						
Cliente	[OE-03]	[OT-15]	i(11)	Mi(11)-t	Mi(11)+4	←						
		[OT-16]	i(12)	Mi(12)-t	Mi(12)+4	←						
		[OT-17]	i(13)	Mi(13)-t	Mi(13)+4	←						
		[OT-18]	i(14)	Mi(14)-t	Mi(14)+4	←						
		[OT-19]	i(15)	Mi(15)-t	Mi(15)+4	←						
Financiera	[OE-04]	[OT-20]	i(16)	Mi(16)-t	Mi(16)+4	←						
		[OT-13]	i(17)	Mi(17)-t	Mi(17)+4	←						
		[OT-10]	i(18)	Mi(18)-t	Mi(18)+4	←						
		[OT-11]	i(19)	Mi(19)-t	Mi(19)+4	←						
		[OT-12]	i(20)	Mi(20)-t	Mi(20)+4	←						

1

Programa Interno de Capacitación y Alineación Estratégica

Implementación Estratégica

Barreras de Implementación Estratégica

Barrera de Conocimiento

95% de los trabajadores típicos no entienden la estrategia

Barrera de Estructura

80% de las organizaciones no alinean la estructura con la estrategia

Barrera de Presupuesto

60% de las organizaciones no ligan el presupuesto con la estrategia

Barreras Ejecutivas

85% del equipo gerencial gasta menos de 1 hora desarrollando la estrategia

Barreras por Incentivos

70% de las organizaciones no integran los incentivos de la gerencia media a la estrategia

Acciones Principales para Superar las Barreras de Implementación

Todos y cada uno de los colaboradores de la CCF serán incorporados en el Programa Interno de Capacitación y Alineación Estratégica.

Se estructuró un organigrama ajustado a la estrategia definida en este documento; No obstante, y en caso que sea necesario, se ajustará la estructura orgánica de la CCF para garantizar el cumplimiento de la misión y la visión establecida.

La articulación del Plan Estratégico y el Plan Anual de Trabajo e Inversión a través del cuadro de mando integrado garantiza inversión para todos los objetivos estratégicos y tácticos de la organización y alineación de todas las acciones planeadas.

La estrategia definida ha sido el resultado de extensas jornadas de trabajo con los directivos y colaboradores estratégicos de la organización, su implementación tendrá un seguimiento semanal.

El proceso de “Articulación Estratégica” liderado por el área de “Talento Humano”, y con el apoyo de la “Dirección de Desarrollo Institucional” garantizará que la CCF cuente con incentivos y reconocimientos adecuados en todos los niveles.

4. Anexos

Análisis FODA

1. Declaración Estratégica

2. Formulación Estratégica

3. Alineación e Implementación

4. Anexos



@CC_Facativá



Cámara de Comercio de Facativá



Cámara de Comercio de Facativá

www.ccfacatativa.org.co

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
➤ Ubicación geográfica estratégica de la jurisdicción por la cercanía a la capital del país, especialmente Sabana Occidente. ➤ Se encuentra estructurado el programa de Bienestar Laboral y Capacitaciones para mejorar la calidad de vida del trabajador. ➤ Óptimo servicio de atención y respuesta a las PQR'S, resueltas en un término no mayor a 3 días ➤ Implementación de Canales de comunicación con el usuario (presencial, Chat, Callcenter). ➤ Certificación de calidad (ISO 9001: 2008). ➤ Cobertura en 37 municipios, clasificado en seis (6) provincias, diferentes climas, diversidad de productos y servicios. ➤ Cámara Móvil, porque se hace presencia en municipios donde no hay centros de atención generando ingresos, mejorando la imagen institucional y facilitando a los empresarios el acceso a la formalidad	➤ Se está implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo mitigando el riesgo de enfermedades profesionales, laborales y/o accidentes de trabajo. ➤ Implementación de cajeros monederos lo cual permite acceder a los Servicio de la CCF, en cualquier horario ➤ Presencia en las zonas francas y parques industriales en Sabana Occidente, las cuales se han venido presentando en el marco del Plan de Competitividad Bogotá – Cundinamarca 2010-2019, a fin de aprovechar las ventajas competitivas estratégicas de estas zonas enfocadas al comercio exterior y las mega obras



Análisis FODA

DEBILIDADES	AMENAZAS
➤ En el deterioro de la relación con los proveedores por la demora en los pagos. ➤ No existe un estudio (encuesta) que permita conocer la percepción real de los usuarios de la Entidad, frente a la imagen corporativa ➤ Desconocimiento al interior de la entidad los servicios ofrecidos a través de la Pagina Web. ➤ Baja confiabilidad en las bases de datos de los registros. ➤ Baja presencia institucional en los pequeños y lejanos municipios de la jurisdicción	➤ Inestabilidad legislativa y normativa ➤ El deterioro acelerado de la infraestructura debido al uso y en algunos casos mal uso de las instalaciones por parte de los asistentes a eventos y reuniones en los casos en que se alquila. ➤ Falta de la accesibilidad de servicios virtuales ofrecidos por la cámara por parte de los comerciantes vinculados a la CCF desde las regiones ya sea por falta de cobertura de internet en las regiones.

