

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



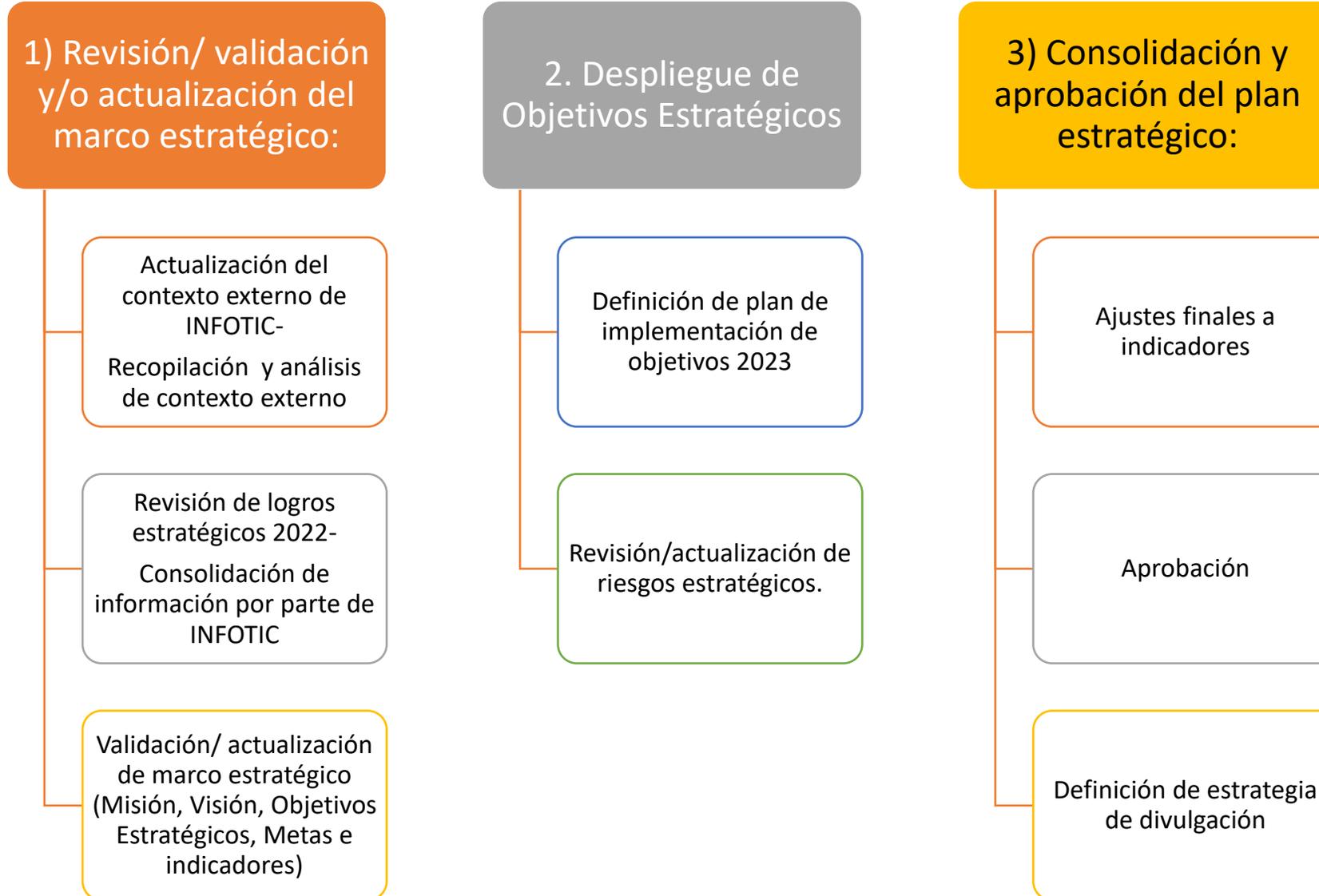
INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES

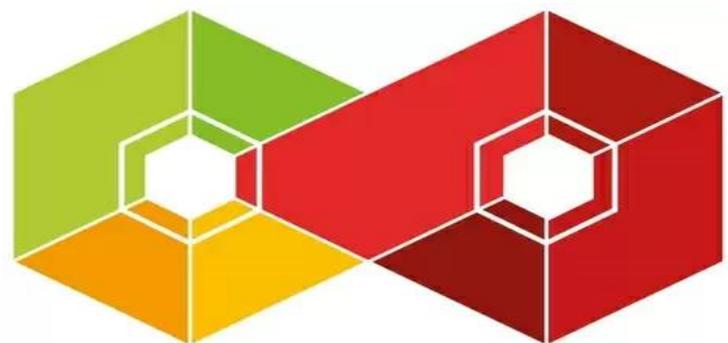
Objetivo

Actualizar planeación estratégica de
INFOTIC S.A para el periodo 2022-2023



Actividades propuestas





INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES



INFOTIC
SOLUCIONES INTELIGENTES



**Contexto
externo**

**Proyecciones
2023**





Contexto externo

Generalidades

- **Sociedad**
- **Política**
- **Medio Ambiente**
- **Economía**
- **Tecnología**
- **Tendencias organizacionales**



SOCIEDAD



Política



Medio Ambiente



Economía



Tecnología

El sistema inmunitario digital crea una experiencia de cliente mejorada al combinar múltiples estrategias de ingeniería de software para proteger frente al riesgo. A través de la observabilidad, la automatización y los diseños y pruebas extremos, proporciona unos sistemas resilientes que reducen los riesgos operativos y de seguridad.

La observabilidad aplicada funciona a partir de los datos emitidos por una organización, utilizando la inteligencia artificial para llevar a cabo análisis y hacer recomendaciones que permitan a la empresa tomar decisiones más rápidas y más precisas de cara al futuro. Aplicada sistemáticamente, puede reducir la latencia de respuesta y optimizar las operaciones empresariales en tiempo real.

La AI TRISM respalda la gobernanza, la confianza, la equidad, la fiabilidad, la robustez, la eficacia y la protección de datos del modelo de **IA**. Combinando varios métodos, ayuda a explicar los resultados de la inteligencia artificial, implementar rápidamente nuevos modelos, gestionar activamente la seguridad de la IA y ofrecer controles para los problemas de privacidad y ética.

Las plataformas industriales en la nube combinan el software como servicio (SaaS), la plataforma como servicio (PaaS) e internet como servicio (IaaS) con una funcionalidad personalizada, específica para cada sector. Las organizaciones pueden utilizarlas para adaptarse más fácilmente a las incesantes disrupciones de su industria.

La ingeniería de plataformas proporciona un conjunto de herramientas, capacidades y procesos especialmente seleccionados, que se empaquetan para facilitar su consumo por parte de los desarrolladores y usuarios finales. Incrementará la productividad de los usuarios finales y reducirá la carga para los equipos de desarrollo.

Fuente: Gartner
2022Garner, Inc.y/o susafiliados. Todos los
derechos reservados. CM_GTS_199109

Tecnología

Las superapps son algo más que aplicaciones compuestas que van sumando servicios. Una superapp combina las funciones de una aplicación, una plataforma y un ecosistema en una misma aplicación, de modo que ofrece una plataforma para que terceros puedan desarrollar y publicar sus propias miniaplicaciones.

La IA adaptativa permite cambiar el comportamiento del modelo una vez implementado, mediante el uso de feedback en tiempo real, con el fin de reentrenar continuamente los modelos y aprender en tiempo de ejecución y dentro de los entornos de desarrollo, a partir de los datos nuevos y los objetivos ajustados. Esto asegura la rapidez de adaptación a las circunstancias cambiantes del mundo real.

El metaverso permite a las personas reproducir exactamente o amplificar sus actividades del mundo físico. Esto puede lograrse trasladando o ampliando las actividades del mundo físico a uno virtual o transformando el mundo físico. Se trata de una innovación combinatoria, formada por múltiples temas y capacidades tecnológicas.

La tecnología sostenible es una estructura de soluciones que incrementa la energía y la eficiencia de los servicios de tecnología de la información, capacita para la sostenibilidad empresarial a través de tecnologías como la trazabilidad, los análisis, el software de gestión de emisiones y la inteligencia artificial, y ayuda a los clientes a alcanzar sus propios objetivos de sostenibilidad.

Las inversiones en tecnología sostenible tienen también el potencial de generar mayor resiliencia operativa y rendimiento financiero, al mismo tiempo que abren nuevas vías para el crecimiento.

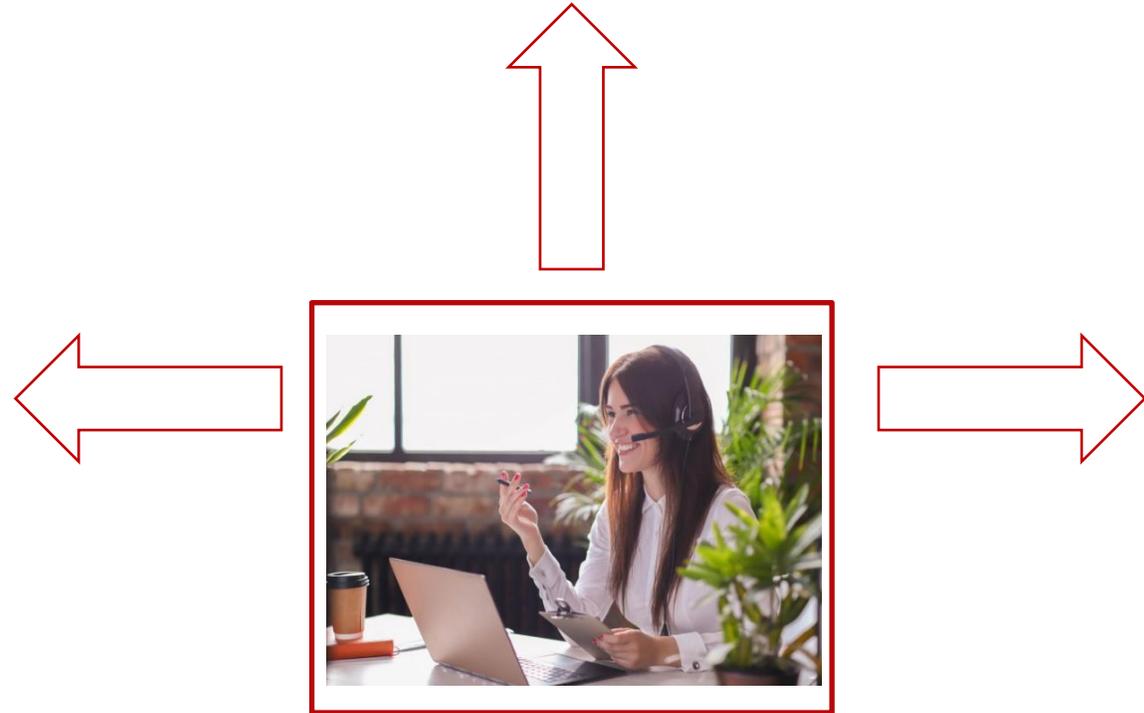
La obtención de valor inalámbrico abarca la prestación de servicios de red inalámbrica de cualquier tipo, lo que incluye la informática tradicional de usuario final, respaldo para dispositivos en el perímetro, soluciones de etiquetado digital, etc. Estas redes aportan mucho más que simple conectividad, por ejemplo, información de ubicación y otros datos en tiempo real y conocimientos derivados de análisis, además de permitir a los sistemas obtener energía de la red directamente.

Fuente: Gartner
2022Garner, Inc.y/o susafiliados. Todos los
derechos reservados. CM_GTS_199109

Tendencias Organizacionales

- Sobresalen las compañías responsables socialmente debido a la presión de las nuevas generaciones.
- Trabajadores nómadas.
- Aliados internacionales.

- Enfoque de atención inmediata al cliente, WhatsApp, Telegram, chats y robots automatizados de atención.
- La ciberseguridad es uno de los puntos críticos debido al aumento en el volumen transaccional.
- Disminución considerable en locaciones físicas. Edificios, oficinas.
- Se hace importante manejar el equilibrio entre el mercado virtual y el físico.



- ¿Cuál es el propósito de la compañía? ¿Cuál es la diferencia entre la misión y el propósito?
- Gran dificultad de mantener el recurso humano. La virtualidad ha facilitado que personas competentes, sin importar su ubicación, se vuelvan atractivas para otras organizaciones.
- Muy pocas compañías han considerado un ajuste estratégico profundo más allá de adquirir tecnología.

- Necesidad de fortalecimiento en habilidades blandas
- Salud mental de los trabajadores.
- ¿Cuesta más contratar gente nueva o cuidar a nuestros colaboradores?
- La estrategia corporativa debe incluir su propósito, valores, cultura y ámbito de negocios en los cuales participan.

Oportunidades del PND



- **PACTO VII:** PACTO POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE COLOMBIA: GOBIERNO, EMPRESAS Y HOGARES CONECTADOS CON LA ERA DEL CONOCIMIENTO

1. Crear las condiciones habilitantes para la masificación de las TIC
2. Fortalecer y adaptar el marco normativo del sector TIC teniendo en cuenta la realidad tecnológica y de mercados convergente, y las funciones del regulador único e independiente
3. Crear un fondo único para la promoción de las TIC
4. Impulsar la transformación digital de la administración pública

- **PACTO VIII:** POR LA CALIDAD Y EFICIENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS: AGUA Y ENERGÍA PARA PROMOVER LA COMPETITIVIDAD Y EL BIENESTAR DE TODOS

1. Gestión de la información empresarial sectorial

- **PACTO X:** POR LA PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE NUESTRA CULTURA Y DESARROLLO DE LA ECONOMÍA NARANJA

1. Promover la generación de información efectiva para el desarrollo de la economía naranja: El DANE, en coordinación con el Consejo Nacional de Economía Naranja (CNEN)¹⁸, desarrollará un sistema de información para las actividades de la economía naranja

Impacto de los factores externos en INFOTIC

Factor	O	A	Observación
Aumento de transacciones electrónicas.	x	x	R=A nivel organizacional, implica un nuevo ambiente de control principalmente en recursos financieros. Carga tributaria mayor Sobrecostos? O= Factura electrónica, mayor organización O= facilita la transparencia y mejores prácticas al interior O= foco de economía digital como oportunidad
Año pre-electoral en Colombia que concentra la ejecución y cierre de gestión.	x	X	A= tiempos y restricciones para contratar, CCE, riesgos de la contratación- filtrar y priorizar las oportunidades para garantizar manejo del riesgo en todos los frentes (ver históricos y estadísticas de proyectos, proveedores, servicios) O= Agilización de contratación
Tecnologías de 4ta Revolución industrial como eje central del desarrollo económico, a través de la transformación digital. Utilización de herramientas tecnológicas en todos los grupos etarios incluyendo el adulto mayor. Pactos relacionados en el PND	x	x	O= foco de economía digital como oportunidad prioritaria del plan de mercadeo. Propuesta VC: Primer integrador público en economía digital.. Aprovechar fortalezas en gestión de proyectos, enmarcar metodologías ágiles A= Foco: ¿integrador vs ejecutor? Ambos, segmentación, verticales de negocio- soluciones integrales de negocio propio

¿Cómo se proyectan los riesgos para el 2022?

Risk categories

- ◆ Economic
- ◆ Environmental
- ◆ Geopolitical
- ◆ Societal
- ◆ Technological



CONTEXTO INTERNO



Seguimiento y
cumplimiento de
objetivos
estratégicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022



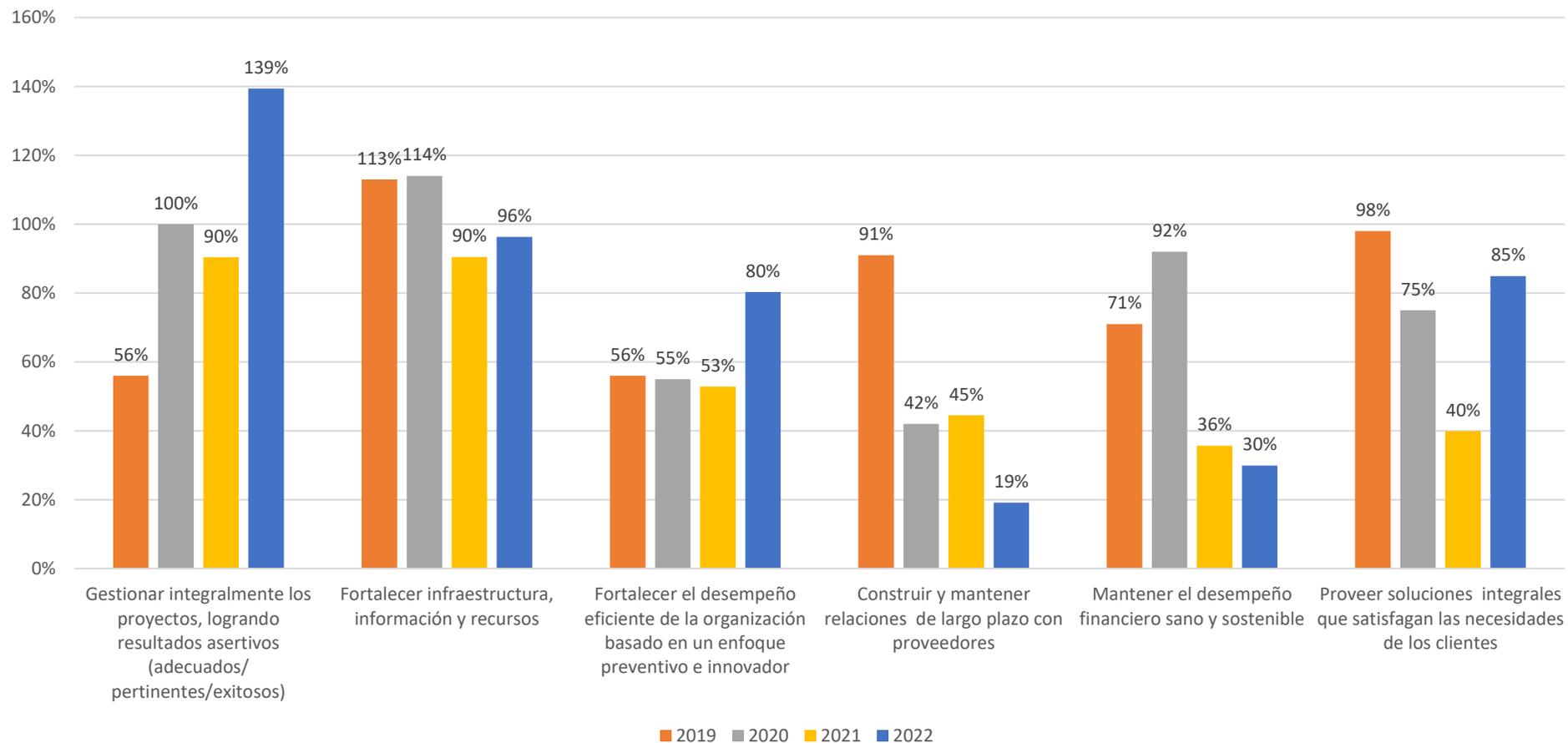


Indicadores de Objetivos Estratégicos

Resultados Objetivos Estratégicos 2022 Comparativo años anteriores



RESULTADOS CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

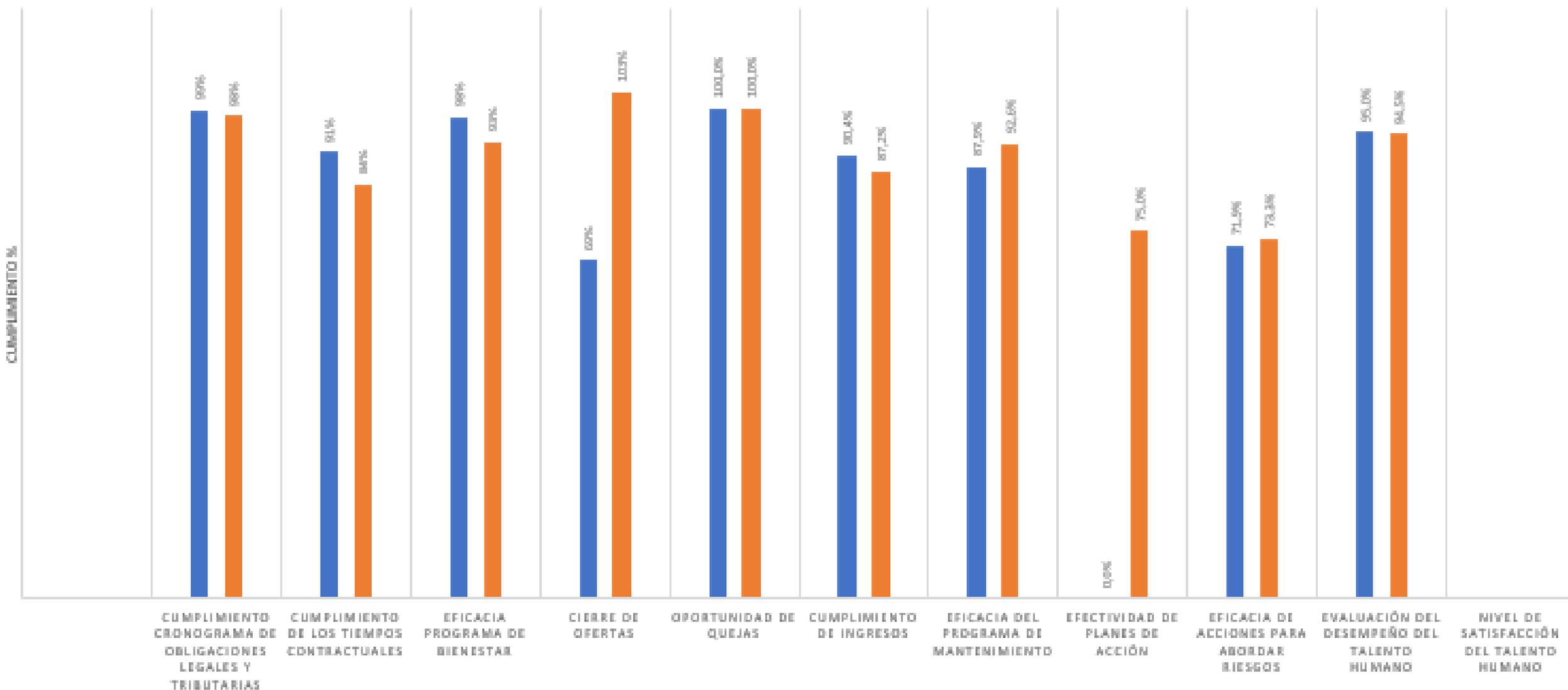


Desempeño de Procesos comparativo 2021-2022

Proceso	Nombre del indicador	2021 Prom 2021	2022 Prom 2022
GAF	Flujo de efectivo	314.631.919,63	572.046.924,4
GTH	Evaluación de desempeño del talento humano	95	94,53
	Eficacia Programa de Bienestar	99,02	94,64
	Nivel de satisfacción del talento humano	No alimentado	No alimentado
GAP	Cumplimiento de los tiempos contractuales	91,58	84,66
GOP/GLO	Cumplimiento de ingresos	90,36	139,36
GTIC	Eficacia del programa de mantenimiento	90,49	96,29
GC	Cierre de ofertas	23,82	24,46
	Meta de ventas	152,66	32,05
	Oportunidad de Quejas	25	8,3
DE	<u>Cumplimiento cronograma de obligaciones legales y tributarias</u>	99,39	98,24

INDICADORES DE PROCESO 2021-2022

■ RESULTADO 2021 ■ RESULTADO 2022



INDICADORES DE PROCESO

Factores Internos

Factores (Objetivos Estratégicos)	F	D	Observación
Lograr el desempeño financiero sano y sostenible	x		Se mantiene un crecimiento significativo, por encima de lo esperado y la proyección de 2021 es de continuar con los negocios que ya se han pactado
Proveer soluciones integrales que generen valor agregado a los clientes		x	<p>Aunque los proyectos se cumplieron de acuerdo con lo contractualmente definido, los valores de satisfacción de clientes mostraron reducción frente al 2019.</p> <p>Es pertinente implementar metodologías ágiles, flexibles y seguras para la gestión de proyectos, de manera que se dé más oportunidad, mejor gestión y presencia de Infotíc.</p> <p>Se debe fortalecer la Gestión del conocimiento, principalmente en los proyectos mediante el seguimiento periódico de los mismos.</p>
Fortalecer el desempeño de la organización con flexibilidad y eficiencia		x	<p>No hay suficiente compromiso con el reporte y análisis de indicadores de proceso, tampoco se están realizando oportunamente y registrando las acciones que desarrollan la planeación estratégica y los resultados de evaluación.</p> <p>Es imprescindible fortalecer la gestión a nivel de procesos y la toma de consciencia de la importancia de la evaluación, el reporte y el análisis de información para la toma de decisiones</p> <p>La gestión de los riesgos a nivel de procesos ha avanzado, se han fortalecido controles, sin embargo, los relacionados con medición siguen siendo insuficientes en la aplicación. Se deben fortalecer políticas y decisiones de manejo del riesgo, anticipar la gestión del riesgo desde la gestión comercial, en todo el ciclo misional, para cada proyecto o verticales de proyectos (líneas de servicio)</p>

Factores Internos

Factores (Objetivos Estratégicos)	F	D	Observación
Construir y mantener relaciones de largo plazo con los aliados estratégicos.		x	Es necesario fortalecer las acciones de mejora de desempeño de proveedores, definir estrategias para focalización en proveedores clave. Se tienen datos insuficientes de satisfacción de proveedores
Fomentar una cultura basada en el conocimiento y la innovación para fortalecer el compromiso institucional	x	x	Las evaluaciones de desempeño y satisfacción de talento Humano muestran mejora en relación con 2019, se han fortalecido las acciones derivadas de las mismas. No se ha trabajado el tema de cultura basada en conocimiento. La innovación se ha trabajado como un valor y se ha considerado desde la evaluación del desempeño.
Garantizar la infraestructura, información y recursos adecuados para el desempeño de los procesos y los proyectos	x		Los indicadores muestran niveles adecuados de cumplimiento, la infraestructura se ha ido mejorando, se continuará con el fortalecimiento de la misma.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Partes interesadas pertinentes:

- Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva
- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores

Otras partes Interesadas:

- Entidades Regulatorias: Gobierno nacional, superintendencias, Ministerios, Agencias estatales y organismos adscritos a la rama ejecutiva.
- Autoridades Legales
- Competencia

**PARTES
INTERESADAS
DE LA
ORGANIZACIÓN**

Validación/ actualización de marco estratégico (Misión, Visión, Objetivos Estratégicos)

2022

Validación Marco Estratégico- Estructura



MISIÓN

“

La razón de ser de INFOTIC:

INFOTIC gestiona soluciones integrales y ejecuta proyectos que impulsan el crecimiento económico del país.

”

VISIÓN AL 2022

“

¿Hacia dónde se dirige INFOTIC?

Ser un Aliado estratégico en la transformación del país, con soluciones integrales e innovadoras.

”

Política de Gestión

En INFOTIC, como **gestor** de soluciones, nos comprometemos con una gestión preventiva, integral, responsable y eficiente con el fin de dar cumplimiento a los requisitos contractuales y legales, a través de un proceso de mejora continua para agregar valor en las relaciones con nuestros clientes y demás grupos de interés.

VALORES CORPORATIVOS



COMPROMISO:
Poner al máximo la capacidad en el desarrollo de las actividades propuestas, suponiendo un empeño permanente hacia el cumplimiento del objetivo establecido.

INTEGRIDAD:
Actuar con honestidad, siendo congruente entre las palabras, decisiones y acciones en función de los valores y la moral, en donde prime los interés de la Organización sobre el beneficio personal.



SERVICIO:
Tener disposición en brindar una atención integral, de forma oportuna y empática, encaminada hacia el cumplimiento de las expectativas de los clientes externos e internos.

INNOVACIÓN:
Generar iniciativas que permitan contribuir a cambios positivos en el desarrollo de las actividades de INFOTIC, generando valor agregado.



Objetivos Estratégicos 2022

Objetivo Estratégico 2020	Objetivos Estratégicos 2021- Aprobada por Presidencia 14 Abril
<ul style="list-style-type: none">Mantener el desempeño financiero sano y sostenible.	<ul style="list-style-type: none">Mantener el desempeño financiero sano y sostenible.
<ul style="list-style-type: none">Proveer soluciones integrales que satisfagan las necesidades los clientes.	<ul style="list-style-type: none">Proveer soluciones que satisfagan las necesidades de los clientes
<ul style="list-style-type: none">Fortalecer el desempeño de la organización en un contexto permanente de flexibilidad y eficiencia.	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer el desempeño eficiente de la organización basado en un enfoque preventivo e innovador
<ul style="list-style-type: none">Construir y mantener relaciones de largo plazo con proveedores	<ul style="list-style-type: none">Construir y mantener relaciones de largo plazo con proveedores
<ul style="list-style-type: none">Fomentar una cultura basada en el conocimiento y la innovación para fortalecer el compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer recursos e infraestructura para la operación
<ul style="list-style-type: none">Garantizar infraestructura, información y recursos	
	<ul style="list-style-type: none">Gestionar integralmente los proyectos, logrando resultados asertivos (adecuados/ pertinentes/exitosos)



MAPA DE PROCESOS



SERVICIOS INFOTIC



Soluciones BPO



Gestión Documental



Infraestructura TI



Conectividad



Consultoría



Plataformas tecnológicas



Seguridad de la Información



Logística

Actualización Planeación Estratégica 2022

2. Despliegue de Objetivos Estratégicos

Definición de plan de
implementación de
objetivos 2022

Revisión/actualización
de riesgos
estratégicos.

Despliegue Objetivos Estratégicos



Ver Archivo:
"objetivos estratégicos
2021.xlsx"
Interacción Contextos

Objetivos Estratégicos
e indicadores

Plan de acciones
estratégicas

Riesgos estratégicos

Próximas Actividades



3. Consolidación y aprobación del plan estratégico:

Ajustes
finales a
indicadores

Aprobación

Definición de
estrategia de
divulgación

SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE PROCESOS

Con el fin de dar el seguimiento necesario a los procesos de la organización y al cumplimiento de los objetivos estratégicos, se establecen indicadores y riesgos para evaluar cada gestión.



2022

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico	Objetivos de proceso/Calidad	Elemento Política de Calidad	Indicador	Responsable
<p>Mantener el desempeño financiero sano y sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definir la orientación estratégica de la organización y lograr el cumplimiento de las metas propuestas. Generar soluciones para los clientes, que consoliden el incremento en las ventas y posicionamiento en el mercado. Planear, suministrar y controlar oportunamente los recursos financieros y físicos necesarios para la operación de la Organización. Garantizar la ejecución de los proyectos en términos de calidad, oportunidad y costos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión eficiente Gestión responsable Gestión integral Gestión preventiva 	MARGEN OPERACIONAL	VIC. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			CONTRIBUCIÓN FINANCIERA	VIC. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			ENDEUDAMIENTO	VIC. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			RENTABILIDAD DEL ACTIVO	VIC. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			CUMPLIMIENTO TERMINOS PROCESALES	SECRETARÍA GENERAL
<p>Proveer soluciones que satisfagan las necesidades los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Generar soluciones para los clientes, que consoliden el incremento en las ventas y posicionamiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Eficiente Gestión integral 	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VIC. COMERCIAL

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico	Objetivos de proceso	Elemento Política de Calidad	Indicador	Responsable
Fortalecer el desempeño eficiente de la organización basado en un enfoque preventivo e innovador	<ul style="list-style-type: none"> Definir la orientación estratégica de la organización y lograr el cumplimiento de las metas propuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión preventiva Gestión responsable 	NIVEL DE DESEMPEÑO DE PROCESOS	CALIDAD
			EFICACIA ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS	CALIDAD
			EFFECTIVIDAD DE PLANES DE ACCIÓN	CALIDAD
Construir y mantener relaciones de largo plazo con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Mantener proveedores estratégicos confiables para el desarrollo de las actividades de INFOTIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión integral Gestión eficiente 	DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	SECRETARÍA GENERAL
			SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES	SECRETARÍA GENERAL
Gestionar integralmente los proyectos, logrando resultados asertivos	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la ejecución de los proyectos en términos de calidad, oportunidad y costos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión integral Gestión eficiente 	CUMPLIMIENTO DE INGRESOS	VIC. OPERACIONES- VIC.LOGÍSTICA

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico	Objetivos de proceso	Elemento Política de Calidad	Indicador	Responsable
Fortalecer infraestructura, información y recursos	<ul style="list-style-type: none">Garantizar la adecuada administración de la información y el soporte, mantenimiento y optimización de infraestructura TIC.Planear, suministrar y controlar oportunamente los recursos financieros y físicos necesarios para la operación de la Organización.Atraer y desarrollar talento calificado, motivado y comprometido.	<ul style="list-style-type: none">Gestión eficienteGestión responsable	EFICACIA DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	JEFE DE SISTEMAS

Indicadores de Procesos

Proceso	Indicador	Responsable
Direccionamiento Estratégico	CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES Y TRIBUTARIAS	Jefe de Control Interno
Gestión Comercial	CIERRE DE OFERTAS	Vicepresidencia Comercial Calidad
	META DE VENTAS	
	OPORTUNIDAD DE QUEJAS	
Gestión de Operaciones	CUMPLIMIENTO DE INGRESOS	Vic. Operaciones – Vic. Logística
Gestión de Proveedores	CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS CONTRACTUALES	Secretaría General
Gestión Administrativa y Financiera	FLUJO DE EFECTIVO	Tesorería y Control Financiero
Gestión del Talento Humano	EFICACIA PROGRAMA DE BIENESTAR	Coordinadora Talento Humano
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO	
	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Gestión TIC	EFICACIA DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	Jefe de Sistemas

Riesgos Estratégicos

Riesgo	Responsable
No garantizar el ingreso oportuno de los recursos financieros necesarios para la operación	<ul style="list-style-type: none"> Gerentes de proyecto Tesorería y Control Financiero
Desbalance financiero entre el costo y el ingreso del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Gerentes de proyecto Tesorería y Control Financiero
No Vinculación del proveedor en los procesos judiciales y reclamaciones que debe soportar Infotíc con sus clientes, en relación con el contrato ejecutado.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General
Atender de forma inoportuna y/o inefectiva la defensa judicial de la Organización.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General
Disminuir o no lograr los niveles esperados de satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidencia de Operaciones Vicepresidencia Logística
Incumplimiento del desempeño de metas y objetivos estratégicos y de proceso	<ul style="list-style-type: none"> Comité Directivo
Ineficacia y/o falta de oportunidad de las acciones / controles de manejo de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Comité Directivo
Efectividad o/y oportunidad insuficientes para la toma de decisiones y acciones bajo circunstancias adversas en el desarrollo de los proyectos	<ul style="list-style-type: none"> Gerentes de proyecto
Proveedores insuficientes o no disponibles y confiables para garantizar la operación	<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidencia Comercial Secretaría General
Asignación y Mantenimiento de infraestructura de TIC, insuficiente y/o inoportuno	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas
Perdida o no disponibilidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas Asistente de Gestión Documental
Competencia insuficiente o inadecuada del personal	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora de Gestión Humana

Riesgos Procesos

Proceso	Riesgo
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Definir inapropiadamente la orientación estratégica de Infotíc Inadecuada aplicación de la normatividad vigente Favorecimiento de terceros, buscando un beneficio personal Perdida o no apropiación del conocimiento generado en INFOTIC
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer soluciones que exceden la percepción de valor que requiere el Cliente, o que no genere rentabilidad para Infotíc, afectando la sostenibilidad de nuestro negocio. Incumplir las metas comerciales No mantener o incrementar la base de clientes
Gestión de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Exceder los costos previstos para la ejecución del Proyecto Alcances de las obligaciones muy amplias y actividades sobre dimensionadas.
Gestión de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Errores o imprecisiones en los contratos con Proveedores
Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Información contable financiera errónea Incumplimiento de obligaciones económicas Errores o falta de oportunidad en la presentación de informes y/o obligaciones legales Pérdida y/o deterioro no previsto de Activos
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño incompleta o inoportuna que no permita generar y/o aplicar las decisiones pertinentes Capacitación y/o Formación Interna insuficiente o ineficaz No lograr los niveles requeridos de protección y preservación de la salud de los colaboradores
Gestión TIC	<ul style="list-style-type: none"> Fallas en los medios de comunicación No contar con la documentación necesaria y pertinente, para la operación adecuada de los procesos y el logro de los objetivos

Planes de acción

Objetivo Estratégico	Objetivo del Plan de acción	Acciones
Mantener el desempeño Financiero sano y sostenible	Optimizar la estructura de capital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Modelo financiero 2. Planificar ejecución de decisiones a partir del modelo financiero 3. Ejecutar plan 4. Monitorear el modelo
	Construir cuadro de control de cumplimiento de términos procesales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir/ complementar el cuadro de vigilancia semestral 2. Fortalecer el registro del monitoreo 2 veces x semana (Consulta de la página de la Rama Judicial) 3. Generar y analizar el indicador semestral
Proveer soluciones que satisfagan las necesidades los clientes	Evaluar e implementar metodología de medición de satisfacción de clientes apropiada a la naturaleza de nuestros clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar el comportamiento, efectividad y resultados de las evaluaciones de satisfacción realizadas para cierre 2020. 2. Revisar y determinar la viabilidad de implementar metodología NPS para medición de satisfacción del cliente. 3. Implementar metodología definida para medición de satisfacción de clientes.
Gestionar integralmente los proyectos, logrando resultados asertivos	Estructurar la gestión integral de riesgos en los proyectos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar riesgos tipo por línea de servicio 2. Ajustar la metodología de gestión de riesgos para abordar los riesgos de proyectos (ver acción "Analizar y optimizar procesos y la gestión integral de riesgos", Dentro de la documentación deben quedar esta metodología) 3. Capacitar a los involucrados (comercial/ operaciones/ jurídica) en la gestión de riesgos en proyectos 4. Implementar la gestión de riesgos por proyecto 5. Valorar riesgo inherente y controlar durante ejecución.

Planes de acción

Objetivo Estratégico	Plan de acción	Acciones
Fortalecer el desempeño eficiente de la organización basado en un enfoque preventivo e innovador	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado de gestión de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y actualizar mapa de procesos, según la decisión estratégica. 2. Actualizar subproceso de Gestión de Riesgos -Procedimiento(dar cobertura a riesgos estratégicos, de ciclo de proyecto, y Lavado de Activos/ Financiación del Terrorismo) Incluir los requerimientos de SAGRILAF 3. Realizar ajustes en caracterizaciones de procesos involucrados (Direccionamiento/ Gestión de Riesgos, actualizar o generar la documentación de estos procesos) 4. Implementar y divulgar las actualizaciones a procesos ajustados. 5. Fortalecer el acompañamiento y monitoreo al cumplimiento de las disposiciones de proceso. 5. Lograr la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2025
Fortalecer infraestructura, información y recursos	Formular proyectos de infraestructura física y tecnológica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el inventario de proyectos para fortalecer los recursos tecnológicos para la gestión de procesos. 2. Definir presupuesto para la ampliación de módulos ERP. 3. Evaluar propuestas y alcances. 4. Establecer los cambios en los procesos. 5. Implementar las soluciones adquiridas 6. Monitorear el logro de los objetivos

Infotíc contratará un grupo de profesionales preparados para fortalecer y apoyar su estrategia de comunicación.

Objetivos Específicos de Divulgación

- Quitar la rigidez al discurso sobre el SGC, haciéndolo ver más fluido y espontáneo.
- Propiciar nuevos medios para hacer contacto con nuestro público interno.
- Generar apropiación de los conceptos básicos del SGC.
- Fortalecer los vínculos entre nuestros colaboradores a partir de las dinámicas logradas con el SGC.
- Consolidar cultura organizacional dinamizando la comunicación interna.

Estrategia de Divulgación

Concepto creativo

Es momento de ver las cosas con otra cara



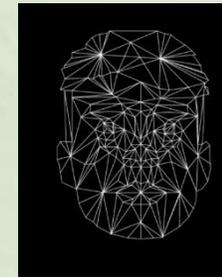
Un sistema que nos hará mejores.

+



Teniendo la visión para valorarlo por su Relevancia y cercanía.

+



Dándole forma en la medida que confiamos en este.

=



Adoptándolo más que como un sistema, un elemento vivo con el que nos podemos identificar y encontrar apoyo.