

COMFACA

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
DEL CAQUETÁ.


PLANEACION ESTRATEGICA

PLAN ESTRATEGICO 2023-2027

FLORENCIA
CAQUETÁ



VIGILADO SuperSubsidio

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre-2022


CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAQUETÁ
“COMFACA”

PLAN ESTRATÉGICO COMFACA 2023-2027

¡Por su familia cada día más cerca!

Florencia, junio de 2023

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022


	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

3 de 45

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. CONTEXTUALIZACIÓN.....	5
3. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	8
3.1 COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	9
3.1.1 MISIÓN.....	9
3.1.2 VISIÓN	9
3.1.3 POLÍTICA	10
3.1.4 VALORES CORPORATIVOS.....	10
3.1.5 MAPA PROCESOS.....	12
4. ANALISIS DOFA	12
5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	14
5.1 PROPUESTA DE VALOR.....	16
5.2 PROMESA DE SERVICIO	16
5.3 MAPA ESTRATÉGICO.....	16
5.3.1 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: FINANCIERA	18
5.3.2 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: CLIENTE Y MERCADEO	20
5.3.3 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: PROCESOS	40
5.3.4 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	41
6. PROYECTOS.....	43
7. FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	45

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

4 de 45

COMITÉ DIRECTIVO

César Augusto Trujillo Barreto
Director Administrativo

Daniel Camilo Valencia Hernández
Jefe Departamento Jurídica y Contratación

Guillermo Alfonso Perdomo Rojas
Subdirector Administrativo y Financiero

Martha Cecilia Ramírez Parra
Jefe Departamento Gestión Humana

Nelson Ricardo García
Subdirector de Servicios


Nidia Cirleny Villamil Rodríguez
Jefe Departamento Auditoría Interna

Jorge Enrique Monje Cardozo
Jefe Departamento Planeación

Deyanira Rivera Salgado
REVISOR FISCAL

IVAN EDUARDO GARCIA DUQUE
Agente Especial de Intervención de COMFACA
Resolución No. 0277 del 31 de marzo de 2023

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

5 de 45

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Corporativo 2023-2027 de la Caja de Compensación Familiar del Caquetá “COMFACA”, nace con la finalidad de adaptarse a los nuevos cambios sociales, económicos, culturales y políticos, a través de un análisis interno y externo que nos permita obtener beneficios de nuestras fortalezas, aprovechar las oportunidades, mitigar las debilidades y aminorar el impacto de las amenazas.

La planificación estratégica ayuda a sistematizar y organizar la información existente sobre el entorno y la propia Corporación, de modo que sobre esta base de conocimiento externo e interno se justifique, por parte de la Caja, la realización de actividades ya presentes y la incorporación de otras nuevas.

El plan estratégico Corporativo de la Caja está enmarcado en los procesos de cambio y fortalecimiento del sistema de Subsidio Familiar en Colombia, los cuales buscan ampliar la cobertura en los sectores rurales, incrementar la eficiencia del sector y asegurar la calidad del servicio prestado.


Por tanto, este documento pretende mostrar el camino que llevará a la Caja de Compensación Familiar del Caquetá hacia una Empresa que garantice la prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, aliviando las cargas económicas que representan el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad.

Para el desarrollo del presente Plan, tanto para su implementación como para su seguimiento, será imprescindible la participación y esfuerzo de todo el personal de la Caja, alineándose con la estrategia definida y actuando con el compromiso no solo de hacer las cosas bien, sino de hacerlas con una permanente preocupación de satisfacer las necesidades de nuestros afiliados y usuarios.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

El marco legal de la Cajas de Compensación Familiar está enmarcado por la Ley 21 de 1982 y la Ley 789 de 2002, cobija a los trabajadores afiliados del Departamento del Caquetá.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


6 de 45

La Ley 21 de 1982 define a las Cajas de Compensación como: "...son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el código civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecido por la ley"

Las funciones de las Cajas de compensación comprenden, entre otras:

- Recaudar, distribuir y pagar aportes destinados al subsidio familiar y los otros recursos que el estado le encomiende.
- Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o servicios, de acuerdo con los prescrito en el artículo 62 de la ley 21 de 1982.
- Ejecutar, con otras cajas o mediante vinculación con organismos y entidades públicas o privadas que desarrollen actividades de seguridad social, programas de servicios, dentro del orden de prioridades señalado por la ley.
- Ejecutar actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social directamente, o mediante alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o través de entidades especializadas públicas o privadas, conforme las disposiciones que regulen la materia
- Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.
- Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal de la respectiva institución sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales conforme la clase de entidad.
- Podrá asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.
- Administrar, a través de los programas que a ellas corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreacional social, deportes, turismo, centro recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; Programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno-infantil y, en general, los programas que estén autorizados a la expedición de la ley 789

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

7 de 45


de 2002, para lo cual pueden continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta.

- Administrar jardines sociales de atención integral a niños y niñas de 0 a 6 años a que se refiere el ítem anterior, propiedad de entidades territoriales públicas o privadas. En la destinación de estos recursos las cajas podrán atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja.
- Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de microcrédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la ley 789 de 2002, en los términos y condiciones que se establezca en el reglamento para la administración de estos recursos y conforme lo previsto en la ley.
- Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias.
- Invertir en fondos de capital de riesgo, así como en cualquier otro instrumento financiero para el emprendimiento de microcrédito, con recursos, de los previstos por la ley 789 y bajo la determinación del Gobierno Nacional de los eventos en los cuales se autorizará.

Sobre las funciones descritas anteriormente, Comfaca presta los siguientes servicios:

- **Subsidio:** Cuota monetaria y subsidio en servicios.
- **Recreación y Deporte:** Servicio de recreación y deporte en el Centro Recreacional, eventos deportivos y recreativos.
- **Crédito Social:** Crédito para libre inversión, vehículo, crédito para turismo, consumo y educación.
- **Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano:** A través de los servicios de cursos cortos, talleres, seminarios y la formación técnica para el trabajo y desarrollo humano.
- **Turismo Social:** A través de la agencia de viajes operadora de turismo, planes locales, nacionales e internacionales, haciendo uso de nuestro sistema de crédito.
- **Servicio Social:** En este servicio se agrupan a los programas en los que el gobierno nacional por medio de la norma da alcances en la operación como son:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


8 de 45

- **Atención Integral a la Niñez:** Es un programa social financiado con recursos de FONÍEZ para la atención de gestantes, niños y niñas de 0 a 6 años en condiciones de exclusión social o vulnerabilidad, sus familias y comunidad a través de acciones de intervención, formación y gestión comunitaria que propician su desarrollo integral.
 - **Jornada Escolar Complementaria:** El programa Jornada Escolar Complementaria permite a niños, niñas y adolescentes, adelantar actividades que fortalecen su formación deportiva, artística y cultural. A su vez permite aprovechar el tiempo libre de manera productiva aumentando la capacidad de autonomía, la toma de decisiones, organización de su proceso de formación y el desarrollo de habilidades.
- **Biblioteca:** Dirigido a población estudiantil afiliada prioritariamente de todos los establecimientos educativos públicos y privados.
- **Atención a Población con Discapacidad y Atención al adulto Mayor:** Es un programa que complementan la atención a población con discapacidad y al adulto mayor afiliada a la caja.
- **Agencia de Empleo:** Programa que se encarga de ofrecer servicio de intermediación laboral (oferta y demanda laboral) a la comunidad en general.
- **Vivienda:** Servicio que busca la postulación al subsidio familiar de vivienda a los hogares.

3. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO

El planeamiento estratégico es el camino a través del cual la Corporación revisa su razón de ser, define cuál va a ser su visión de futuro, cuáles deben ser sus principales objetivos, convirtiéndose en el marco de referencia para la toma de decisiones y la ejecución de planes y actividades. ¿En qué sector se encuentra posicionada actualmente la Corporación? ¿Qué está sucediendo en el entorno?, ¿Qué es lo que debería estar haciendo la Corporación? Estas son los interrogantes que el plan estratégico viene a responder a partir de sus componentes.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

9 de 45

La estructuración del Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA se realizó un análisis de la situación actual de la Corporación a partir de un diagnóstico interno y externo con el fin de anticipar y decidir su dirección hacia el futuro.

Desarrollado el análisis de la Corporación en el sector que participa, fue necesario definir elementos que le permitan a la organización tener un referente de partida que le propicie éxito y un desempeño superior, es así como se cumple con la misión (¿Por qué existimos?), valores (¿En qué creemos?), reformula la visión (¿Qué queremos ser?), política, lineamientos estratégicos, propuesta de valor, Balanced Scorecard y Mapas Estratégicos (traducción de la estrategia).

3.1 COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO

3.1.1 MISIÓN

Es la misión de COMFACA la que expone su razón de ser, describiendo su principal actividad y dejando claro que la hace diferente de cualquier otra organización. En ella se describe qué es lo que se le ofrece a sus afiliados y a la comunidad en general.

MISIÓN COMFACA

Proporcionar servicios integrales y competitivos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y la comunidad, con responsabilidad social; aportando al desarrollo regional.


3.1.2 VISIÓN

Constituye la declaración que guiará a COMFACA en el contexto interno y externo cambiante en el que se mueve. La visión refleja lo que debiera ser la Corporación en los próximos años, donde debería estar, representa la imagen futura de la Corporación. Es por esto que la visión al 2027 para COMFACA, contiene un mensaje claro y directo para sus colaboradores, para quienes ésta se debe constituir en su inspiración y motivador cotidiano.

VISIÓN COMFACA

En el 2027 seremos líderes en la prestación de servicios sociales y negocios de calidad, sostenibles, rentables y competitivos, con un talento humano calificado y comprometido.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

10 de 45

3.1.3 POLÍTICA

Para COMFACA los siguientes son los principios fundamentales sobre los cuales basa su política:

- **ENFOQUE AL CLIENTE (AFILIADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS):** Ofrecer servicios que garanticen las necesidades y expectativas tanto de usuarios y afiliados como de población vulnerable y partes interesadas dentro del marco de la responsabilidad social y el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- **GESTIÓN POR PROCESOS:** Gestionar los procesos para alcanzar el mejoramiento continuo del sistema de gestión desarrollando sistemas de información y soporte tecnológico para así garantizar los resultados planteados por la Caja.
- **DESARROLLO HUMANO:** Desarrollo de las competencias, sensibilidad social, la toma de conciencia y el compromiso de todo el personal para generar un ambiente favorable que se traduzca en una excelente atención a los afiliados y usuarios.
- **FINANCIERO:** Garantizar la sostenibilidad financiera de la Caja, generando la estabilidad en los proyectos y programas de la Corporación

3.1.4 VALORES CORPORATIVOS

Son el conjunto de creencias, actitudes, reglas de conducta personal y Organizacional que deben enmarcar y determinar los comportamientos de los colaboradores de COMFACA, su forma de trabajar y de relacionarse con los demás.

VALORES COMFACA

Como entidad que propende por el desarrollo social “COMFACA”, tiene los siguientes valores:


Trabajo en Equipo. Complementamos nuestras capacidades, asumimos responsabilidades mutuas y nos comprometemos en el logro de los propósitos.

Mejoramiento Continuo. Propendemos por ser mejores cada día.

Justicia. Actuamos buscando el bien común.

Responsabilidad Social. Cumplimos con nuestros deberes.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

11 de 45


Compromiso. Ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

Respeto. Reconocemos los derechos y la dignidad de las personas.

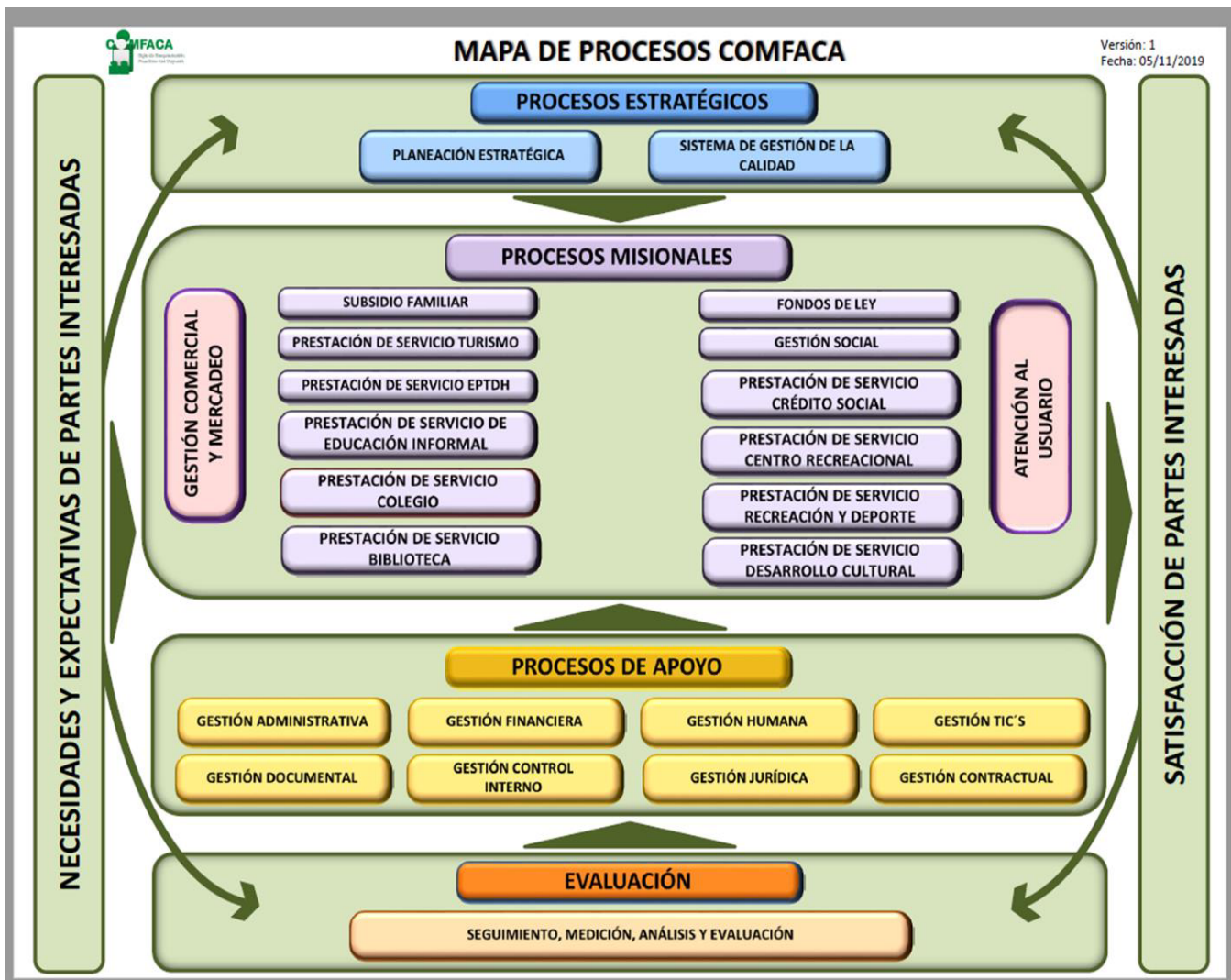
Honestidad. Actuamos siempre con base en la verdad. Somos coherentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.

Tolerancia. Adoptamos mentalidad abierta hacia las formas de pensar y actuar de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA	Código: PE-PPE-PE-01
	PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Fecha: 29-noviembre -2022


3.1.5 MAPA PROCESOS



4. ANALISIS DOFA

En el ejercicio de análisis estratégico realizado a través de la Matriz DOFA, el cual permite entender los factores internos y externos que afectan o favorecen a la Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA, se hicieron varias jornadas de trabajo

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

13 de 45

en las que de manera participativa y constructiva se involucraron activamente cada una de las dependencias y servicios de la Corporación.

Luego de la discusión y análisis realizados, estos son tanto los factores internos como externos que de manera conclusiva se identificaron:

- **Factores Internos**

- **Fortalezas: Para explotarlas y optimizarlas**

1. COMFACA es una institución con presencia y reconocimiento en el departamento del Caquetá por más de 45 años.
2. COMFACA es una empresa de Derecho Privado, que trabaja por mejor calidad de vida de los trabajadores y sus familias y está amparada en el régimen jurídico Colombiano.
3. Se dispone de infraestructura física para atención de la demanda y oferta de los servicios a los usuarios.
4. En su mayoría el talento humano es calificado y en actitud permanente.
5. Disponibilidad de recursos financieros por Ley (Subsidio Familiar).
6. Precios de los servicios ofertados diferenciados (Subsidiados) que posibilitan competir en el mercado.
7. Clientes definidos (afiliados y beneficiarios).
8. Capacidad técnica y administrativa en la gestión de programas y proyectos de inversión social.


- **Debilidades: Minimizarlas**

1. Baja innovación en la oferta de servicios a los usuarios.
2. Baja interacción en la comunicación de la Caja con los usuarios.
3. Baja cobertura de atención de la Caja en la población rural.
4. Concentración de la oferta de servicios en Florencia.
5. Deficiente presupuesto para las actividades en la prestación de los servicios.
6. Parte del equipo humano de la Caja con bajo sentido pertenencia.
7. Alta rotación del personal.
8. Débil apropiación y uso de los sistemas de información disponibles de la Caja.

- **Factores Externos**

- **Oportunidades: Aprovecharlas**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

14 de 45

1. Población usuaria focalizada, identificada y caracterizada.
2. Diseño e implementación de políticas públicas para ser operadas y atendidas por parte de las Cajas de Compensación.
3. Probabilidad de materializar alianzas público-privadas para el cumplimiento de los objetivos misionales.

- Amenazas: Superarlas

1. Cambios en la legislación, asignando mayores responsabilidades para financiar con el 4% subsidio familiar.
2. Vulnerabilidad de los sistemas de información disponibles en la Caja.
3. Limitada oferta de proveedores de internet en la región.
4. Alta dependencia de proveedores de Software.
5. Bajos costos de servicios ofertados por la competencia.
6. Baja formalización de las empresas del sector rural.

Luego de realizado el análisis DOFA, por cada una de las perspectivas se construyen los objetivos estratégicos y sus respectivas estrategias, como más adelante se presentan en la descripción del Mapa Estratégico.

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS


Además de la Misión, la Visión y los Valores de COMFACA, se hace fundamental la identificación de los principales pilares o direccionadores estratégicos dentro de los cuales se enmarcarán sus principales objetivos y retos para los próximos años.

La definición de estos Lineamientos Estratégicos le permitirá a COMFACA concentrarse y focalizarse, para poder llegar al destino final que se ha propuesto en su Visión 2027.

La identificación de estos principales Lineamientos Estratégicos se fundamenta en el análisis previo realizado para la identificación de las oportunidades y amenazas a las que se ve enfrentada COMFACA, así como luego de la identificación de sus fortalezas y debilidades internas.

Los objetivos estratégicos se definieron teniendo en cuenta las siguientes perspectivas o lineamientos estratégicos:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

15 de 45

1. Financiera: Todos nuestros proyectos, actividades administrativas y de negocios están sujetas a las normas legales vigentes, así como al análisis financiero de beneficio – costo para una mayor sostenibilidad económica.

✓ **Objetivo Estratégico (M1).** COMFACA garantiza su sostenibilidad financiera.

COMFACA gestiona los recursos de la corporación asegurando que sean suficientes y sostenibles para cubrir los gastos de administración, funcionamiento y operación, distribuyéndose oportunamente y en forma adecuada.

2. Cliente y Mercado: El eje de nuestra estrategia es la satisfacción de requerimientos de nuestras empresas afiliadas, sus trabajadores, beneficiarios y comunidad en general, es decir, todos los usuarios de nuestros servicios, con un significativo impacto social y de cobertura en la comunidad, dentro de nuestra zona de influencia en el Caquetá. Se velará por ofrecer un servicio de calidad al cliente cumpliendo sus expectativas basado en procesos transparentes y oportunos.

✓ **Objetivo Estratégico (M2).** Se prestan servicios siendo competitivos en el mercado, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de la Caja.

COMFACA tiene la capacidad de ofrecer, promocionar y prestar productos y servicios sociales de calidad, siendo atractivos en términos de: precio, atención, ambiente e infraestructura, logrando las expectativas del cliente.


3. Procesos: Somos conscientes de que las empresas exitosas modernas han logrado altos niveles de desempeño, no solo por idoneidad de su personal, sino porque se han organizado para funcionar sincronizadamente sobre un sistema de gestión de calidad, basado en procesos que cumplen estándares de eficacia, eficiencia y efectividad.

✓ **Objetivo Estratégico (M3).** COMFACA aplica procesos eficientes y eficaces, en permanente mejora e innovación.

Los distintos procesos que aplica COMFACA, en la prestación de los servicios y productos permite la satisfacción de las necesidades de los usuarios y clientes.

4. Aprendizaje y Crecimiento: En COMFACA percibimos que el éxito empresarial verdadero y sostenible nace del crecimiento de nuestra tecnología y aprendizaje de nuestro talento humano para estructurar procesos de calidad, satisfacer los

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

16 de 45

requerimientos de empresas afiliadas, clientes y usuarios, a fin de obtener los recursos financieros necesarios para el sostenimiento de nuestra institución. Por eso COMFACA contará con herramientas tecnológicas adecuadas que permitan operar eficientemente la gestión Corporativa, además los funcionarios de COMFACA tendrán las competencias adecuadas.

- ✓ **Objetivo Estratégico (M4).** En COMFACA se dispone de talento humano comprometido, en retención, satisfecho, en plena productividad, con infraestructura física adecuada y con sistemas de información eficaces.

La institución dispone y aplica lineamientos de capacitación, formación y cualificación del talento humano, generando un agradable ambiente laboral, sentido de pertenencia por la empresa y productividad de sus funcionarios, empleados y contratistas.

5.1 PROPUESTA DE VALOR

Dentro del Plan Estratégico no puede faltar la definición de la promesa de valor hacia sus clientes, entendiendo como clientes a:

- Los Afiliados al Sistema del Subsidio Familiar (Las Empresas o Empresarios, los Trabajadores afiliados y sus familias).
- La Comunidad del Departamento del Caquetá.


5.2 PROMESA DE SERVICIO

La Caja de Compensación Familiar del Caquetá ofrece, de manera claramente diferenciada a sus grupos sociales objetivo:

- Programas dirigidos a la atención del grupo familiar en todas las etapas de su vida.
- Solución a sus necesidades de Bienestar Social a través de la prestación de servicios como: Educación Formal, Educación Informal, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Cultura, Vivienda, Crédito Social, Recreación, Deporte, Turismo, Biblioteca y Adulto Mayor.
- Confiabilidad, oportunidad, calidad y calidez, en la prestación de todos sus programas y servicios.

5.3 MAPA ESTRATÉGICO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

17 de 45


Una vez identificados los componentes del Plan Estratégico se hace fundamental su ejecución; llevarlos a la práctica, hacerlos una realidad, no es algo fácil de conseguir. La estrategia de COMFACA no debe quedarse en una formulación, en un documento, debe convertirse en acción, en resultados tangibles, en el centro de todas las discusiones y decisiones que cada uno de sus funcionarios tome.

Es por esto que COMFACA ha optado por implementar el Balanced Scorecard como herramienta para la ejecución de la Estrategia, para traducir su estrategia en objetivos concretos y medibles que comunican claramente qué es lo más importante desarrollar y conseguir en la Corporación y en que no se puede fallar, para lograr cumplir con su Visión para el año 2027.

Este modelo de gestión tiene los siguientes componentes:

- **Mapa Estratégico:** Es un diagrama en el que se identifican los Objetivos Estratégicos que debe perseguir COMFACA, enmarcados éstos dentro de las Perspectivas o Lineamientos Estratégicos en los que se focaliza la estrategia (Descritos en el capítulo anterior) y donde se identifica la relación de causa y efecto entre cada uno de ellos.
- **Indicadores:** Son la manera como será rastreado el éxito en el cumplimiento de la Estrategia
- **Metas:** Nivel de desempeño esperado
- **Planes Operativos:** Planes de acción claves que se desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos cerrando la brecha existente entre los indicadores y sus respectivas metas. De acuerdo con lo anterior, COMFACA ha definido su Mapa Estratégico, estructurado de la siguiente manera:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


18 de 45

5.3.1 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: FINANCIERA

Objetivo Estratégico (M1). COMFACA garantiza su sostenibilidad financiera.

ESTRATEGIA No. 1	Crecimiento y diversificación de los ingresos.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	COMFACA gestiona los recursos de la corporación asegurando que sean suficientes y sostenibles para cubrir los gastos de administración, funcionamiento y operación, distribuyéndose oportunamente y en forma adecuada.				
INDICADOR	Crecimiento de ingresos de la Corporación				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	La Corporación debe garantizar el 100% de los recursos financieros proyectados para el desarrollo de los planes, programas y servicios.	La Corporación debe garantizar el 100% de los recursos financieros proyectados para el desarrollo de los planes, programas y servicios.	La Corporación debe garantizar el 100% de los recursos financieros proyectados para el desarrollo de los planes, programas y servicios.	La Corporación debe garantizar el 100% de los recursos financieros proyectados para el desarrollo de los planes, programas y servicios.	La Corporación debe garantizar el 100% de los recursos financieros proyectados para el desarrollo de los planes, programas y servicios.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Cumplimiento de las coberturas y los ingresos por cada uno de los servicios definidos en la vigencia correspondiente.					Subdirección de Servicios, Subdirección Corporativa y Financiera y Dirección Administrativa.
A2. Diversificación del Portafolio de Servicios aumentando coberturas e ingresos.					Subdirección de Servicios, Subdirección Corporativa y Financiera y Dirección Administrativa.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Realizar analisis y seguimiento en el cumplimiento de coberturas e ingresos de los servicios que ofrece la Caja.					Subdirección de Servicios y Subdirección Corporativa y Financiera.
A1.2 Presentar los resultados del analisis y el cumplimiento de coberturas e ingresos; dado el caso presentar Plan de Choque.					Subdirección de Servicios y Subdirección Corporativa y Financiera.
A1.3 Ejecucion de la solucion aprobada.					Subdirección de Servicios y Subdirección Corporativa y Financiera.
A2.1 Realizar Estudio de Mercado para la diversificación del Portafolio de Servicios.					Subdirección de Servicios y Subdirección Corporativa y Financiera.
A2.2 Realizar estudio técnico y Financiero por cada uno de los servicios.					Subdirección de Servicios y Subdirección Corporativa y Financiera.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

19 de 45

ESTRATEGIA No. 2	Optimización de costos y gastos en el desarrollo de las actividades para la prestación de los servicios.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	COMFACA gestiona los recursos de la corporación asegurando que sean suficientes y sostenibles para cubrir los gastos de administración, funcionamiento y operación, distribuyéndose oportunamente y en forma adecuada.				
INDICADOR	Porcentaje de remanentes obtenidos por comercialización de productos y servicios				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Racionalizar el egreso como ejecución máxima del presupuesto contemplado en la vigencia.	Racionalizar el egreso como ejecución máxima del presupuesto contemplado en la vigencia.	Racionalizar el egreso como ejecución máxima del presupuesto contemplado en la vigencia.	Racionalizar el egreso como ejecución máxima del presupuesto contemplado en la vigencia.	Racionalizar el egreso como ejecución máxima del presupuesto contemplado en la vigencia.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Realizar análisis financieros periódicos que le permitan a la corporación tomar decisiones oportunas en la ejecución de sus planes, programas y servicios.					Departamento Jurídico y Contratación, Dirección Administrativa y Subdirección Corporativa y Financiera.
A2. Optimizar el costo en la contratación con fundamento en el principio de economía.					Departamento Jurídico y Contratación, Dirección Administrativa y Subdirección Corporativa y Financiera.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Analizar la situación financiera de la corporación.					Departamento Jurídico y Contratación, Dirección Administrativa y Subdirección Corporativa y Financiera.
A1.2 Presentar y socializar los análisis financieros.					Departamento Jurídico y Contratación, Dirección Administrativa y Subdirección Corporativa y Financiera.
A1.3 Establecer planes de acción.					Departamento Jurídico y Contratación, Dirección Administrativa y Subdirección Corporativa y Financiera.
A2.1 Análisis y selección de propuestas presentadas valorizando el principio de economía.					Departamento Jurídico y Contratación.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


20 de 45

5.3.2 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: CLIENTE Y MERCADEO

Objetivo Estratégico (M2). Se prestan servicios siendo competitivos en el mercado, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de la Caja.


ESTRATEGIA No. 1	Portafolio de productos y servicios de la corporacion en permanente innovación, con tarifas competitivas, procurando ampliación de cobertura y satisfacción de nuestros usuarios y clientes.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	COMFACA tiene la capacidad de ofrecer, promocionar y prestar productos y servicios sociales de calidad, siendo atractivos en términos de: precio, atención, ambiente e infraestructura, logrando las expectativas del cliente.				
INDICADOR	Diseño y utilización del Portafolio.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Diseño y utilización del Portafolio.	Actualización y utilización del Portafolio.	Actualización y utilización del Portafolio.	Actualización y utilización del Portafolio.	Actualización y utilización del Portafolio.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Recepción y compilación de la información base del portafolio.					Jefe de Mercadeo y Comunicaciones
A2. Diseño y aprobación del portafolio de productos y servicios acorde a las necesidades de los usuarios y a las expectativas de la corporación, innovador y atractivo para la población.					Jefe de Mercadeo y Comunicaciones
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Solicitud ofertas de servicios.					Jefe de Mercadeo Corporativo y Comunicaciones, Jefe de Planeación
A1.2 Recepción información solicitada y presentada.					Jefe de Mercadeo Corporativo y Comunicaciones, Jefe de Planeación
A1.3 Compilación de información.					Jefe de Mercadeo Corporativo y Comunicaciones, Jefe de cada servicio y/o programa
A2.1 Diseño y aprobación del Portafolio de productos y servicios por cada uno de los servicios y programas.					Jefe de Mercadeo Corporativo y Comunicaciones.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

ESTRATEGIA No. 2	Fortalecimiento Técnico y Humano del departamento de Mercadeo Corporativo y Comunicaciones.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Fortalecer el departamento de comunicaciones, imagen corporativa y publicidad que atienda todas las interacciones comerciales de la entidad.				
INDICADOR	Personal cualificado y herramientas tecnicas y tecnológicas disponibles.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	100% del personal cualificado y herramientas técnicas y tecnológicas eficaces.	100% del personal cualificado y herramientas técnicas y tecnológicas eficaces.	100% del personal cualificado y herramientas técnicas y tecnológicas eficaces.	100% del personal cualificado y herramientas técnicas y tecnológicas eficaces.	100% del personal cualificado y herramientas técnicas y tecnológicas eficaces.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Diagnóstico de necesidades humanas y técnicas del área.					Jefe Mercadeo Corporativo y Comunicaciones, Jefe de Planeacion, Jefe de Gestión Humana.
A2. Capacitación permanente del personal y disponibilidad de herramientas técnicas y tecnológicas.					Profesional de calidad, Jefe Mercadeo Corporativo y Comunicaciones.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Diseñar, solicializar y aprobar el diagnóstico.					Jefe Mercadeo Corporativo y Comunicaciones, Jefe de Planeacion Jefe Gestión Humana.
A2.1 Capacitar en forma permanente el talento humano y disponer de las herramientas técnicas y tecnológicas necesarias.					Jefe Mercadeo Corporativo y Comunicaciones Director Administrativo.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

22 de 45

ESTRATEGIA No. 3	Mejoramiento en la promoción de los servicios con innovación, con piezas publicitarias, atractivas, dinámicas y eficaces.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Estudiar el mercado y sus segmentos, definir las estrategias de ventas, publicidad y comunicaciones.				
INDICADOR	Plan de mercadeo establecido.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Diseño y aprobación Plan de Mercadeo.	Actualización y aprobación Plan de Mercadeo.	Actualización y aprobación Plan de Mercadeo.	Actualización y aprobación Plan de Mercadeo.	Actualización y aprobación Plan de Mercadeo.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Comfaca debe realizar los planes de mercadeo de cada una de los servicios y/o programas de tal manera que puedan trazar estrategias que permitan lograr su sostenibilidad.					Jefe de cada servicio o programa Jefe de Mercadeo Corporativo y comunicaciones.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Elaboración del plan de mercadeo de cada servicio y/o programa con su correspondiente costeo.					Jefe de cada servicio o programa Jefe de Mercadeo Corporativo y comunicaciones.
Socialización de los planes de mercadeo con el comité directivo.					Jefe de cada servicio o programa Jefe de Mercadeo Corporativo y comunicaciones.
Compilación final de los Planes de Mercadeo por servicio en uno solo.					Jefe de cada servicio o programa.
Ejecución del Plan de Mercadeo.					Jefe de cada servicio o programa.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

23 de 45

ESTRATEGIA No. 4	Afiliación efectiva de todos los trabajadores y sus familias de las empresas afiliadas a COMFACA, así mismo independientes y pensionados.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	COMFACA debe generar estrategias que incentiven la afiliación de empresas, trabajadores, su núcleo familiar, trabajadores independientes y pensionados.				
INDICADOR	Trabajadores y pensionados afiliados.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Afiliar el 75% de los trabajadores y pensionados identificados como no afiliados.	Afiliar el 75% de los trabajadores y pensionados identificados como no afiliados.	Afiliar el 75% de los trabajadores y pensionados identificados como no afiliados.	Afiliar el 75% de los trabajadores y pensionados identificados como no afiliados.	Afiliar el 75% de los trabajadores y pensionados identificados como no afiliados.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Establecer y promover mediante todos los medios de información de la caja los requisitos de afiliación de los trabajadores y pensionados, sus familias; y los beneficios a que tienen derecho.					Jefe de aportes y subsidio- Jefe de comunicaciones, imagen corporativa y publicidad- cliente.
A2. Garantizar el giro de la cuota monetaria a todos los trabajadores dependientes y beneficiarios.					Jefe de aportes y subsidio- Jefe de tesorería.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Establecer de manera permanente la información de actualización y requisitos de afiliación de trabajadores y pensionados, a través de los medios de comunicación existentes en la corporación.					Jefe de aportes y subsidio- Jefe de comunicaciones, imagen corporativa y publicidad- cliente.
A1.2 Identificar los trabajadores y pensionados que no se encuentren afiliados a la Caja, gestionar su afiliación, y la de su núcleo familiar.					Jefe de aportes y subsidio.
A2.1 Identificar en la base de datos los trabajadores y beneficiarios que no tengan la documentación al día que acredite el giro de cuota monetaria.					jefe de aportes y subsidio-
A2.2 Generar alarmas a través de los medios existentes en la Caja, con el fin de indicar a los trabajadores y pensionados el estado actual de su afiliación.					Jefe de aportes y subsidio - Jefe de Comunicaciones, Imagen Corporativa y Publicidad.
A2.3 Gestionar la entrega de la documentación por parte de los trabajadores y pensionados a través de las visitas de mantenimiento a empresas afiliadas.					Jefe de Aportes y Subsidio.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

24 de 45

ESTRATEGIA No. 5	Mejorar la cobertura de afiliación de las empresas de la región que tengan la obligación de realizar aportes parafiscales.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	COMFACA debe generar estrategias que incentiven la afiliación de empresas, trabajadores y su núcleo familiar.				
INDICADOR	Empresas Afiliadas.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Afiliar al 10% de las Empresas indentificadas como no afiliadas.	Afiliar al 10% de las Empresas indentificadas como no afiliadas.	Afiliar al 10% de las Empresas indentificadas como no afiliadas.	Afiliar al 10% de las Empresas indentificadas como no afiliadas.	Afiliar al 10% de las Empresas indentificadas como no afiliadas.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Establecer y promover mediante todos los medios de información de la caja los requisitos de afiliación de las Empresas obligadas a realizar aportes parafiscales.					Jefe de aportes y subsidio- Jefe de comunicaciones, imagen corporativa y publicidad- cliente.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Establecer de manera permanente la información de actualización y requisitos de afiliación de Empresas a través de los medios de comunicación existentes en la corporación.					Jefe de aportes y subsidio- Jefe de comunicaciones, imagen corporativa y publicidad- cliente.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

25 de 45

ESTRATEGIA No. 6	En la prestación de los servicios del Fondo de Solidaridad, Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC, se satisface la expectativa de los usuarios, se amplia cobertura, se mejora la imagen institucional y se ejecutan los recursos por cada componente.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la calidad en la prestación del servicio en todos los componentes del FOSFEC.				
INDICADOR	Ejecución de Recursos.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual del Fondo FOSFEC, alineado con la normatividad del Ministerio.					Jefe Departamento FOSFEC
A2. Mejoramiento de Infraestructura interna de la red de voz y datos.					Jefe departamento Fosfec - Subdireccion de servicios.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Elaborar el Plan Operativo Anual del Fondo.					Jefe departamento Fosfec.
A1.2 Presentación y aprobación del POA.					Jefe departamento Fosfec - Subdireccion de servicios.
A1.3 Ejecucion del plan.					Jefe departamento de Fosfec.
A2.1 Realizar inventario de los requerimientos de conectividad					Jefe de TICS
A2.2 Presupuestar los recursos financieros					Jefe de TICS
A2.3 Realizar la ejecución de mejoramiento de infraestructura					Jefe de TICS


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

26 de 45

ESTRATEGIA No. 7	En Crédito Social se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se retiene y se amplia cobertura de clientes.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Plantear acciones concretas tendientes a mejorar de manera permanente la prestación del servicio de CREDITO SOCIAL, en términos de comunicaciones, de tiempo de aprobación, diseño de nuevos productos, atención, infraestructura, cobertura.				
INDICADOR	Cumplir con la meta de ingresos operacionales presupuestados en un 100%.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Cumplimiento de ingresos operacionales en un 100%.	Cumplimiento de ingresos operacionales en un 100%.	Cumplimiento de ingresos operacionales en un 100%.	Cumplimiento de ingresos operacionales en un 100%.	Cumplimiento de ingresos operacionales en un 100%.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Diseño de productos que incentiven el consumo del servicio de la corporación.					Jefe de credito social.
A2. Aumentar el fondo de crédito social de la corporación.					Jefe de credito social.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Realizar el estudio de mercado del departamento de créditos.					Jefe de creditos social.
A1.2 Aprobación de los nuevos productos de crédito.					Cómite de crédito social.
A2.1 Realizar propuesta para aumentar los recursos del fondo de crédito social.					Jefe de Creditos, Subdirección de Servicios.
A2.2 Presentación y aprobación de la inyección de capital al fondo.					Jefe de creditos-Director Administrativo-Consejo directivo.
A2.3 Ejecución de la colocación de acuerdo con estrategia del plan de mercadeo.					Jefe de credito- Jefe de Mercadeo Corporativo y comunicaciones.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

27 de 45

ESTRATEGIA No. 8	En el servicio de Educación Formal - Colegio COMFACA, se mejora la calidad educativa, se innova en la prestación del servicio, se amplía la cobertura escolar y se satisface la expectativa de la comunidad educativa.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio de Educación Formal – Colegio COMFACA.				
INDICADOR	1. Nivel en la profundización del Inglés. 2. Mantener el nivel muy superior en la calidad educativa del colegio.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	1. Nivel de profundización en inglés A2. 2. Calidad Educativa en nivel muy superior.	1. Nivel de profundización en inglés A2. 2. Calidad Educativa en nivel muy superior.	1. Nivel de profundización en inglés A2. 2. Calidad Educativa en nivel muy superior.	1. Nivel de profundización en inglés A2. 2. Calidad Educativa en nivel muy superior.	1. Nivel de profundización en inglés A2. 2. Calidad Educativa en nivel muy superior.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Fortalecer las pruebas saber.					Rector del Colegio.
A2. Fortalecer el nivel de profundización en Inglés del Colegio.					Rector del Colegio.
A3. Construcción y dotación de aulas con ayudas y herramientas tecnológicas pedagógicas que apoyen la formación del estudiante.					Rector del Colegio.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Diseñar y mantener actualizado el plan de trabajo de preparación de pruebas saber.					Rector del Colegio.
A1.2 Aprobación del plan de trabajo por parte del comité académico					Comité Académico
A1.3 Ejecución del plan y revisión de resultados para aplicación de planes de mejora					Docentes Comité Académico.
A1.4 Implementar el plan de mejora.					Docentes .
A2.1 Establecer en el preparador de clases desde preescolar hasta la media y en todas las asignaturas, la pedagogía y la didáctica para el logro de la estrategia.					Docentes.
A2.2 Desarrollar dentro de las clases la pedagogía y la didáctica establecida.					Docentes.
A2.3 Fortalecer la formación de los docentes.					Rector del Colegio.
A2.4 Evaluar el logro de la estrategia.					Coordinador Académico.
A3.1 Elaboración del proyecto para la construcción y dotación.					Rector del Colegio, Profesional de proyectos.
A3.2 Presentación y aprobación del proyecto.					Director Administrativo Consejo Directivo.
A3.3 Ejecución del proyecto.					Rector del Colegio.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

28 de 45

ESTRATEGIA No. 9	Se mejora la calidad del Servicio de Biblioteca Pública, se amplía la cobertura y se satisface la expectativa de los usuarios.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones tendientes a mejorar la calidad en la prestación del servicio Biblioteca Pública.				
INDICADOR	Coberturas generadas.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Ampliar la cobertura de atención del servicio de Biblioteca pública dando cubrimiento en los municipios del Caquetá en 100%.	Ampliar la cobertura de atención del servicio de Biblioteca pública dando cubrimiento en los municipios del Caquetá en 100%.	Ampliar la cobertura de atención del servicio de Biblioteca pública dando cubrimiento en los municipios del Caquetá en 100%.	Ampliar la cobertura de atención del servicio de Biblioteca pública dando cubrimiento en los municipios del Caquetá en 100%.	Ampliar la cobertura de atención del servicio de Biblioteca pública dando cubrimiento en los municipios del Caquetá en 100%.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Implementar un proyecto con diversas alternativas que permitan cubrir el servicio de Biblioteca en los municipios del departamento.					Jefe Departamento de Educación.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Formular un proyecto innovador que nos permite ampliar la atención en los municipios.					Jefe Departamento de Educación.
Presentación para aprobación del proyecto.					Jefe Departamento de Educación.
Ejecución del proyecto.					Jefe Departamento de Educación.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

29 de 45

ESTRATEGIA No. 10	En la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, se mejora la calidad educativa, se innova en tarifas, se amplía la cobertura escolar y se satisface la expectativa de la comunidad educativa.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio educación para el trabajo y desarrollo humano.				
INDICADOR	Ingresos Obtenidos.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Establecer un plan de mercadeo que permita la captación de estudiantes cumpliendo al 100% los ingresos presupuestados.	Establecer un plan de mercadeo que permita la captación de estudiantes cumpliendo al 100% los ingresos presupuestados.	Establecer un plan de mercadeo que permita la captación de estudiantes cumpliendo al 100% los ingresos presupuestados.	Establecer un plan de mercadeo que permita la captación de estudiantes cumpliendo al 100% los ingresos presupuestados.	Establecer un plan de mercadeo que permita la captación de estudiantes cumpliendo al 100% los ingresos presupuestados.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Desarrollar el plan de mercadeo para la prestación del servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.					Jefe Departamento de Educación.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Consolidar la información requerida (oferta del servicio, tarifas establecidas, etc.).					Jefe Departamento de Educación.
Elaboración, presentación y aprobación del plan de mercadeo.					Jefe Departamento de Educación.
Ejecución del plan de mercadeo.					Jefe Departamento de Educación.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

30 de 45

ESTRATEGIA No. 11	En el servicio de Educación Informal, se mejora la calidad educativa, se innova en tarifas, se amplía la cobertura escolar y se satisface la expectativa de la comunidad educativa.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio de Educación Informal.				
INDICADOR	Ingresos Generados.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Establecer un plan de mercadeo que permita la captación de estudiantes cumpliendo al 100% los ingresos presupuestados.	Actualización del Plan, su ejecución, cumplimiento de ingresos y coberturas.	Actualización del Plan, su ejecución, cumplimiento de ingresos y coberturas.	Actualización del Plan, su ejecución, cumplimiento de ingresos y coberturas.	Actualización del Plan, su ejecución, cumplimiento de ingresos y coberturas.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Diseñar y ejecutar un plan de mercadeo para la prestación del servicio de Educación Informal.					Jefe Departamento de Educación.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Diseñar el plan de mercadeo con el enfoque dispuesto.					Jefe departamento de educación, Jefe Mercadeo Corporativo y Comunicaciones.
Aprobación del plan.					Subdirector de Servicios, Jefe Departamento de Educación.
Ejecución del plan.					Jefe Departamento de Educación.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

31 de 45

ESTRATEGIA No. 12	La Agencia de Viajes y Turismo trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas, se retiene y se amplía cobertura de clientes.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio Agencia de viajes y Turismo.				
INDICADOR	Ingresos Por Turismo.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Aumentar los ingresos, calidad en el servicio y cobertura.	Aumentar los ingresos, calidad en el servicio y cobertura.	Aumentar los ingresos, calidad en el servicio y cobertura.	Aumentar los ingresos, calidad en el servicio y cobertura.	Aumentar los ingresos, calidad en el servicio y cobertura.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Disponibilidad de personal suficiente e idoneo, equipo técnico adecuado y portafolio de servicios.					Jefe de Agencia de Viajes y Turismo y Jefe de Mercadeo.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Selección y capacitación permanente del personal.					Jefe de Agencia de viajes y Turismo y Jefe de Gestión Humana.
Disponer de equipos técnicos e infraestructura adecuada.					Jefe de Agencia de viajes y Turismo, Subdirección de Servicios.
Diseño y utilización del portafolio de servicios.					Jefe de Agencia de Viajes y Turismo y Jefe de Mercadeo.
Medición de impacto					Jefe de Agencia de Viajes y Turismo, Jefe de Mercadeo.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

32 de 45


ESTRATEGIA No. 13	En Recreación y Deportes se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas, se retiene y se amplía cobertura de población.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio programa de recreacion y deportes.				
INDICADOR	Cobertura e índice de satisfacción.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Ampliar cobertura e índice de satisfacción en la prestación del servicio.	Ampliar cobertura e índice de satisfacción en la prestación del servicio.	Ampliar cobertura e índice de satisfacción en la prestación del servicio.	Ampliar cobertura e índice de satisfacción en la prestación del servicio.	Ampliar cobertura e índice de satisfacción en la prestación del servicio.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Diseñar y ejecutar un plan de actividades con la oferta de los servicios.					Jefe de Recreación y Deportes y Subdirección de Servicios.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Diseñar el plan de actividades					Jefe de Recreación y Deportes
Aprobación del plan de actividades					Subdirección de Servicios, Dirección Administrativa y Consejo Directivo.
Ejecución del plan de actividades acompañado del plan de mercadeo para la prestación de los servicios.					Jefe de Recreación y Deportes
Seguimiento, evaluación del plan de actividades y medición del índice de satisfacción.					Subdirección de Servicios y Jefe de Publicidad y Comunicaciones.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

ESTRATEGIA No. 14	En los servicios del Centro Recreacional Manigua se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas, se retiene y se amplía cobertura de clientes.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio Centro Recreacional La Manigua.				
INDICADOR	Ingresos Operacionales del C.R.L.M.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Cumplir con el 100% en los ingresos operacionales y ampliación de cobertura en la prestación de los servicios.	Cumplir con el 100% en los ingresos operacionales y ampliación de cobertura en la prestación de los servicios.	Cumplir con el 100% en los ingresos operacionales y ampliación de cobertura en la prestación de los servicios.	Cumplir con el 100% en los ingresos operacionales y ampliación de cobertura en la prestación de los servicios.	Cumplir con el 100% en los ingresos operacionales y ampliación de cobertura en la prestación de los servicios.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Mejoramiento y ampliación de infraestructura.					Dirección Administrativa, Subdirección de Servicios, Planeación y Jefe del Centro Recreacional.
A2. Diseño e implementación Portafolio de Servicios.					Subdirección de Servicios, Mercadeo y Publicidad y Jefe del Centro Recreacional.
A3. Establecer un proyecto de factibilidad para el mejoramiento de la plaza de eventos del C.R.L.M.					Dirección Administrativa, Subdirección de Servicios, Planeación y Jefe del Centro Recreacional.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Formulación del proyecto o propuesta de inversión, aprobación y ejecución del mismo.					Dirección Administrativa, Subdirección de Servicios, Planeación y Jefe del Centro Recreacional.
A2.1 Diseño del Portafolio.					Subdirección de Servicios, Mercadeo y Publicidad y Jefe del Centro Recreacional.
A2.2 Aprobación del Portafolio de Servicios.					Dirección Administrativa y Subdirección de Servicios.
A2.3 Ejecución de las actividades acompañado del plan de mercadeo para la prestación del servicio.					Dirección Administrativa, Subdirección de Servicios, Planeación y Jefe del Centro Recreacional.
A3.1 Desarrollar el proyecto de factibilidad para la mejora de la plaza de Eventos					Dirección Administrativa, Subdirección de Servicios, Planeación y Jefe del Centro Recreacional.
A3.2 Presentación y aprobación del plan de mejoramiento de la plaza de eventos.					Dirección Administrativa, Subdirección de Servicios, Planeación.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

34 de 45

ESTRATEGIA No. 15	En la prestación del servicio de Programa de Salud y Nutrición se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas, se retiene y se amplía cobertura de clientes.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio de Salud y Nutricion.				
INDICADOR	Cobertura en la prestación del servicio.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Establecer una metodología que permita realizar la convocatoria para la participación en el servicio.					Subdirección de Servicios.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Diseñar y ejecutar un plan de mercadeo y ventas que incentive la participación de los beneficiarios en el servicio.					Subdirección de Servicios y Jefe de Mercadeo.
Medicion del impacto.					Subdirección de Servicios


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

35 de 45


ESTRATEGIA No. 16	En la atención a la Población con Discapacidad "Club la Esperanza" se mejora la calidad del servicio, se innova en tarifas, se amplia la cobertura y se satisface la expectativa de los usuarios.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a lograr mayor participación en el servicio de atención a población con discapacidad "Club la Esperanza".				
INDICADOR	Cumplimiento de coberturas.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Establecer una metodología que permita realizar la convocatoria para la participación en el servicio.					Subdirección de Servicios y Jefe de Mercadeo.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Diseñar y ejecutar un plan de mercadeo y ventas que incentive la participación de los beneficiarios en el servicio.					Subdirección de Servicios y Jefe de Mercadeo.
Medición del Impacto.					Subdirección de Servicios y Jefe de Mercadeo.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

ESTRATEGIA No. 17	En el servicio de "Club Epoca Dorada" se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas y se amplia la cobertura.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendentes a mejorar la prestación del servicio Club Epoca Dorada (adultos mayores).				
INDICADOR	Cumplimiento de coberturas.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.	Cumplir la cobertura del 100% de los usuarios identificados en atención al presupuesto asignado.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Establecer una metodología que permita realizar la convocatoria para la participación en el servicio.					Subdirección de Servicios.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Diseñar y ejecutar un plan de mercadeo y ventas que incentive la participación de los beneficiarios en el servicio.					Subdirección de Servicios y Jefe de Mercadeo.
Medición del Impacto.					Subdirección de Servicios y Jefe de Mercadeo.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

37 de 45

ESTRATEGIA No. 18	En el servicio de Cultura se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas y se amplía cobertura.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio de Cultura.				
INDICADOR	Ingresos recibidos por el Servicio.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Fortalecer sostenidamente el programa de Cultura para los afiliados categorías A y B.	Fortalecer sostenidamente el programa de Cultura para los afiliados categorías A y B.	Fortalecer sostenidamente el programa de Cultura para los afiliados categorías A y B.	Fortalecer sostenidamente el programa de Cultura para los afiliados categorías A y B.	Fortalecer sostenidamente el programa de Cultura para los afiliados categorías A y B.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Realizar e implementar propuesta de creación e innovación en el servicio de cultura.					Jefe de Cultura.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Elaboración de la propuesta					Jefe de Cultura.
Socialización de la propuesta					Director Administrativo- Jefe de Cultura.
Aprobación de la propuesta					Jefe Jurídico- Jefe de Cultura
Construcción de la agenda cultural					Jefe de Cultura- Coordinador de Publicidad y Comunicaciones.
Ejecución de la agenda					Jefe de Cultura.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

38 de 45

ESTRATEGIA No. 19	En Foníñez se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios, se innova en tarifas y se amplia cobertura del servicio				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio de FONIÑEZ.				
INDICADOR	1. Ejecución Recursos apropiados en AIN		2. Ejecucion Recursos apropiados en JEC		
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo FONIÑEZ.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo FONIÑEZ.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo FONIÑEZ.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo FONIÑEZ.	Ejecutar en un 92% los recursos apropiados para el Fondo FONIÑEZ.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual del Programa Atención Integral a la Niñez AIN, atendiendo los lineamientos normativos vigentes.					Jefe Sección de FONIÑEZ.
A2. Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual del Programa Jornada Escolar Complementaria JEC, atendiendo los lineamientos normativos vigentes.					Jefe Sección de FONIÑEZ.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Elaborar el Plan Operativo Anual de AIN.					Jefe Sección de FONIÑEZ, Subdirección de Servicios.
A1.2 Presentación y aprobación del POA.					Director Administrativo Jefe de Foníñez. Subdirección de Servicios.
A1.3 Ejecución del plan.					Jefe de foníñez, Equipo de trabajo administrativo y operativo.
A1.4 Seguimiento a la ejecución del Plan AIN.					Jefe de FONIÑEZ, Subdirección de Servicios
A2.1 el Plan Operativo Anual de JEC.					Jefe de FONIÑEZ, Jefe de Gestión Humana, Subdirección de servicios, Jefe Planeación.
A2.2 Presentación y aprobación del POA.					Director administrativo- Jefe de Foníñez.
A2.3 Ejecución del plan.					Jefe de foníñez, Equipo de Trabajo Administrativo y Operativo.
A2.4 Seguimiento a la ejecución del Plan JEC.					Jefe de Foníñez.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

39 de 45

ESTRATEGIA No. 20	En Vivienda se trabaja en la satisfacción de la expectativa de los usuarios y se amplia cobertura del servicio.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Emprender acciones concretas tendientes a mejorar la prestación del servicio de vivienda.				
INDICADOR	Asignaciones Efectivas.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Acompañamiento a proyectos de vivienda de interés social que se desarrollan en el Caquetá para la aplicación de recursos de FOVIS voluntario.	Acompañamiento a proyectos de vivienda de interés social que se desarrollan en el Caquetá para la aplicación de recursos de FOVIS voluntario.	Acompañamiento a proyectos de vivienda de interés social que se desarrollan en el Caquetá para la aplicación de recursos de FOVIS voluntario.	Acompañamiento a proyectos de vivienda de interés social que se desarrollan en el Caquetá para la aplicación de recursos de FOVIS voluntario.	Acompañamiento a proyectos de vivienda de interés social que se desarrollan en el Caquetá para la aplicación de recursos de FOVIS voluntario.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Identificar proyectos de vivienda que se desarrollan en el Caquetá, brindando acompañamiento desde su inicio y durante su desarrollo, posibilitando la asignación de recursos FOVIS.					Jefe de Vivienda.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Realizar los acercamientos necesarios para la identificación y participación de COMFACA en algunos proyectos de vivienda que se presenten mediante la asignación de recursos FOVIS.					Jefe de Vivienda y Jefe de Planeación.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


40 de 45

5.3.3 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: PROCESOS

Objetivo Estratégico (M3). COMFACA aplica procesos eficientes y eficaces, en permanente mejora e innovación.

ESTRATEGIA No. 1	En los procesos internos de COMFACA se innova, se mejora la calidad, se optimizan los costos, se reducen los tiempos y se satisfacen las expectativas de clientes y usuarios.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	Los distintos procesos que aplica COMFACA, en la prestación de los servicios y productos permite la satisfacción de las necesidades de los usuarios y clientes.				
INDICADOR	ERP Procesos Administrativos y Financieros implementados e integrados.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Integrar e Implementar ERP para procesos administrativos y financieros.	Integrar e Implementar ERP para procesos administrativos y financieros.	Integrar e Implementar ERP para procesos administrativos y financieros.	Integrar e Implementar ERP para procesos administrativos y financieros.	Integrar e Implementar ERP para procesos administrativos y financieros.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Desarrollar las interfaces necesarias para la integración de los procesos.					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.
A2. Propiciar el uso eficiente de las herramientas tecnologicas de apoyo existente en los colaboradores de la corporacion.					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Diagnostico de la situacion actual de los sistemas de informacion de la corporacion.					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.
A1.2 Evaluacion de alternativas de integración de procesos con el ERP.					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.
A1.3 Implementación					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.
A2.1 Documentar e implementar las herramientas					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.
A2.2 Capacitación y evaluación al uso de la herramienta.					Jefe de las Tic's, Departamento Jurídico y Contratación, Contabilidad y Jefes de Área.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


41 de 45

5.3.4 PERSPECTIVA O LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Objetivo Estratégico (M4). En COMFACA se dispone de talento humano comprometido, en retención, satisfecho, en plena productividad, con infraestructura física adecuada y con sistemas de información eficaces.

ESTRATEGIA No. 1	Fortalecimiento de las capacidades del personal que integra el Equipo Humano de COMFACA.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	La institución dispone y aplica lineamientos de capacitación, formación y cualificación del talento humano, generando un agradable ambiente laboral, sentido de pertenencia por la empresa y productividad de sus funcionarios, empleados y contratistas.				
INDICADOR	Personas capacitadas, formadas y cualificadas.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Capacitar, formar y cualificar al 80% del personal de COMFACA	Capacitar, formar y cualificar al 85% del personal de COMFACA	Capacitar, formar y cualificar al 90% del personal de COMFACA	Capacitar, formar y cualificar al 95% del personal de COMFACA	Capacitar, formar y cualificar al 100% del personal de COMFACA
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
Diseñar, aprobar y ejecutar un Plan de Capacitación, Formación y Cualificación acorde a los cargos y a la normatividad vigente.					Jefe de Gestión Humana, Dirección Administrativa y Jefes de Áreas.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
Identificar necesidades de capacitación formación cualificación del personal en cada una de las áreas.					Jefe de Gestión Humana, Dirección Administrativa y Jefes de Áreas.
Diseño y financiación del Plan de Capacitación, Formación y Cualificación.					Jefe de Gestión Humana, Dirección Administrativa y Jefes de Áreas.
Ejecución y evaluación del plan.					Jefe de Gestión Humana, Dirección Administrativa y Jefes de Áreas.


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

42 de 45

ESTRATEGIA No. 2	Mejorar las capacidades de los sistemas de información y de los procesos internos de COMFACA.				
DESCRIPCIÓN ESTRATEGIA	La institución dispone y aplica sistemas de información y procesos internos técnicamente adecuados, eficientes y eficaces, generando un agradable ambiente laboral, sentido de pertenencia por la empresa y productividad de sus funcionarios, empleados y contratistas.				
INDICADOR	Procesos desarrollados y ejecutados con soporte tecnológico.				
METAS /AÑO	2023	2024	2025	2026	2027
	Implementar las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los procesos.	Implementar las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los procesos.	Implementar las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los procesos.	Implementar las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los procesos.	Implementar las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los procesos.
ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META					
DESCRIPCIÓN					RESPONSABLE
A1. Identificar procesos que carecen de plataformas tecnológicas para su desarrollo.					Jefe de las Tic's y Jefes de Áreas.
A2. Adquirir e implementar las plataformas tecnológicas en cada uno de los procesos.					Jefe de las Tic's y Jefes de Áreas.
TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD					
DESCRIPCION					RESPONSABLE
A1.1 Diagnóstico e inventario de procesos no implementados.					Jefe de las Tic s y Jefes de Áreas.
A1.2 Definición del alcance del diagnóstico para definir prioridades.					Jefe de las Tic s y Jefes de Áreas.
A2.1 Analisis del mercado de alternativas tecnológicas.					Jefe de las Tic s y Jefes de Áreas.
A2.2 Adquisición de las herramientas tecnológicas.					Jefe de las Tic s y Jefes de Áreas.
A2.3 Puesta en producción de las herramientas tecnológicas.					Jefe de las Tic s y Jefes de Áreas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022


43 de 45

6. PROYECTOS

Los siguientes son los proyectos a ejecutar para soportar la estrategia definida, teniendo en cuenta los resultados del análisis interno y externo de las diferentes dependencias de COMFACA:

PROYECTOS	JUSTIFICACIÓN	VIGENCIAS
Unidad Integral de Servicios Móvil, zona sur del departamento del Caquetá.	Contar con un punto de atención Integral móvil en la zona sur del departamento para facilitar el acceso de la población afiliada categoría A y B al amplio portafolio de servicios de la Caja de Compensación Familiar del Caquetá, fortaleciendo la oferta de servicios de educación informal, cultura, biblioteca, la promoción del turismo social, recreación, la optimización en el Servicio y Atención general de nuestros clientes.	<u>2023-2027</u>
CENTRO RECREACIONAL La Manigua 1. Nuevas atracciones que impacten al afiliado en áreas recreativas. 2. Nuevo tobogán. 3. Adecuación del área de las cabañas. 4. Atracción Piscina para Niños. 5. Plazoleta comidas. 6. Vías acceso: peatonal, vehicular y parqueo. 7. Planta Eléctrica o paneles solares 8. Plaza de Eventos	Optimizar los servicios que se prestan en el Centro Recreacional a los afiliados. El acondicionamiento de la planta física y la complementación de nuevas obras de infraestructura permitirán ofrecer mejores servicios a los afiliados y comunidad en general.	<u>2023-2027</u>


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

44 de 45

<p>COLEGIO COMFACA Ampliación zonas deportivas, mantenimiento y dotación.</p>	<p>Para mejorar el servicio a nuestra población afiliada, especialmente de las categorías A y B, en el Colegio COMFACA, quienes ven la oportunidad de recibir una educación con altos Estándares de calidad, surge la necesidad de mantener la infraestructura para mejorar la prestación del servicio con la dotación de espacios educativos y deportivos teniendo en cuenta la capacidad para 700 personas.</p>	<p><u>2023-2027</u></p>
<p>AMPLIACIÓN DE RECURSOS MONETARIOS PARA EL FONDO DE CREDITO SOCIAL</p>	<p>Ampliar la disponibilidad de recursos monetarios del Fondo de Crédito Social, con el fin de incrementar la cobertura y la prestación del servicio de crédito a los afiliados de la Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA.</p>	<p><u>2023-2027</u></p>
<p>ARCHIVO CENTRAL Contar con un espacio que cumpla con las condiciones técnicas para archivar.</p>	<p>Contar con un área que cumpla con la infraestructura y condiciones técnicas contempladas en las directrices dadas por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo 48 del 2000, Acuerdo 49 del 2000, Acuerdo 50 del 2000, la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos para Colombia), y el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura 1080 del 25 de mayo de 2015, en cuanto a capacidad de almacenamiento y condiciones ambientales generales.</p>	<p><u>2024-2026</u></p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022

	PROCESO ESTRATEGICO	Versión: 1
	PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA PLAN ESTRATEGICO 2023-2027	Código: PE-PPE-PE-01
		Fecha: 29-noviembre -2022

45 de 45

7. FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

- Compromiso Gerencial
- Talento Humano con las competencias requeridas.
- Asignación de Recursos necesarios para el cumplimiento de las metas.

7.1 POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.

- 1.** Todas las actividades deben obedecer a una planeación y estar encaminadas al cumplimiento de la misión.
- 2.** Los procesos y servicios de la Corporación deben enmarcarse en el mejoramiento continuo y en una cultura de calidad para obtener resultados exitosos.
- 3.** Los funcionarios para un adecuado cumplimiento de sus funciones deben desarrollar competencias, sensibilidad social, toma de conciencia y compromiso que genere una atención agradable a nuestros afiliados y usuarios.
- 4.** Se debe mantener una la integridad moral, lo cual se manifiesta en la práctica de los valores Corporativos.
- 5.** Se deberá mantener confidencialidad de la información de los afiliados que se maneje en cumplimiento de nuestra labor.

IDENTIFICACIÓN CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe Depto. 1- Planeación	Cargo: Jefe depto. 1- Planeación	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 18-octubre - 2022	Fecha: 15 – noviembre - 2022	Fecha: 29– noviembre - 2022