

# Confidencialidad

Este documento contiene información legal confidencial y privilegiada. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este documento, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este documento por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema.

Artículo 82.- Se considera secreto industrial a toda información de aplicación industrial o comercial que guarde una persona física o moral con carácter confidencial, que le signifique obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas y respecto de la cual haya adoptado los medios o sistemas suficientes para preservar su confidencialidad y el acceso restringido a la misma.

Artículo 85.- Toda aquella persona que, con motivo de su trabajo, empleo, cargo, puesto, desempeño de su profesión o relación de negocios, tenga acceso a un secreto industrial del cual se le haya prevenido sobre su confidencialidad, deberá abstenerse de revelarlo sin causa justificada y sin consentimiento de la persona que guarde dicho secreto, o de su usuario autorizado.



# PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

---

CRUZ ROJA COLOMBIANA  
SECCIONAL VALLE DEL CAUCA

*“Si estamos haciendo algo que cuidamos y en lo que creemos profundamente es imposible imaginar no tratar de convertirlo en algo grandioso”*

*Jim Collins – Empresas que Sobresalen*

# Agenda Estratégica

## FASES

- Comportamientos
- Stakeholders
- Propósito
- Entorno
- Interno
- Imperativos

# FASE

ENTORNO

# Nuestro Entorno

*R.E.S.P.E.C.T.*

Junio 2.016

“Insanity: doing the same thing over and over again and expecting different results.”

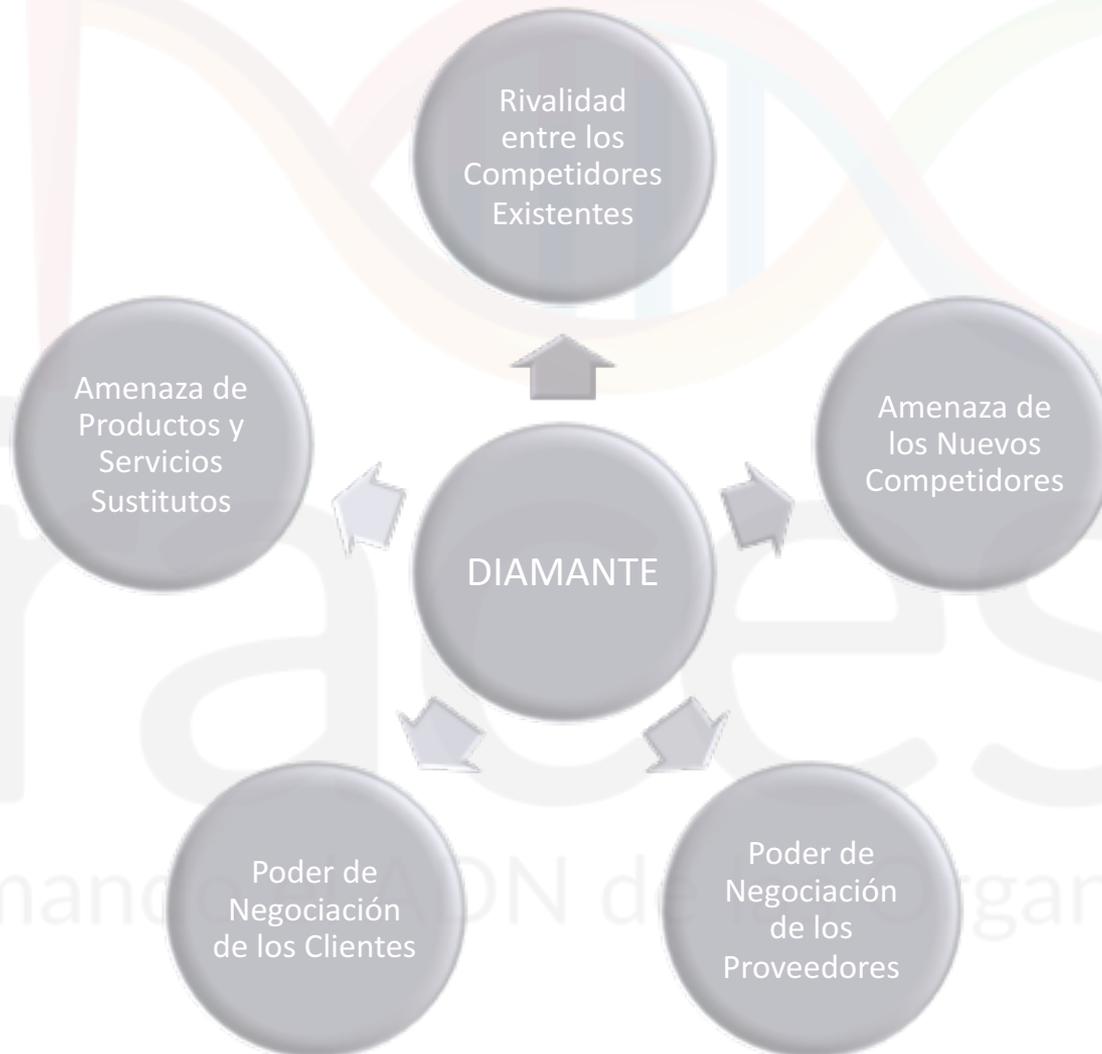
Albert Einstein

# Entorno

- **Recursos Naturales** (*Renovables & No Renovables*)
- **Económico** (*Macro & Micro*)
- **Social & Cultural** (*Estilos de Vida*)
- **Político y Legal** (*Internacional & Nacional*)
- **Educativo** (*Informal & Formal*)
- **Competencia & Proveedores** (*Porter*)
- **Tecnológico** (*Métodos & Procesos*)



# Fuerzas de Porter



# FASE

COMPORTAMIENTOS

# Nuestros Comportamientos

Julio 2.016

“All men can see these tactics whereby I conquer, but what none can see is the strategy out of which victory is evolved.”

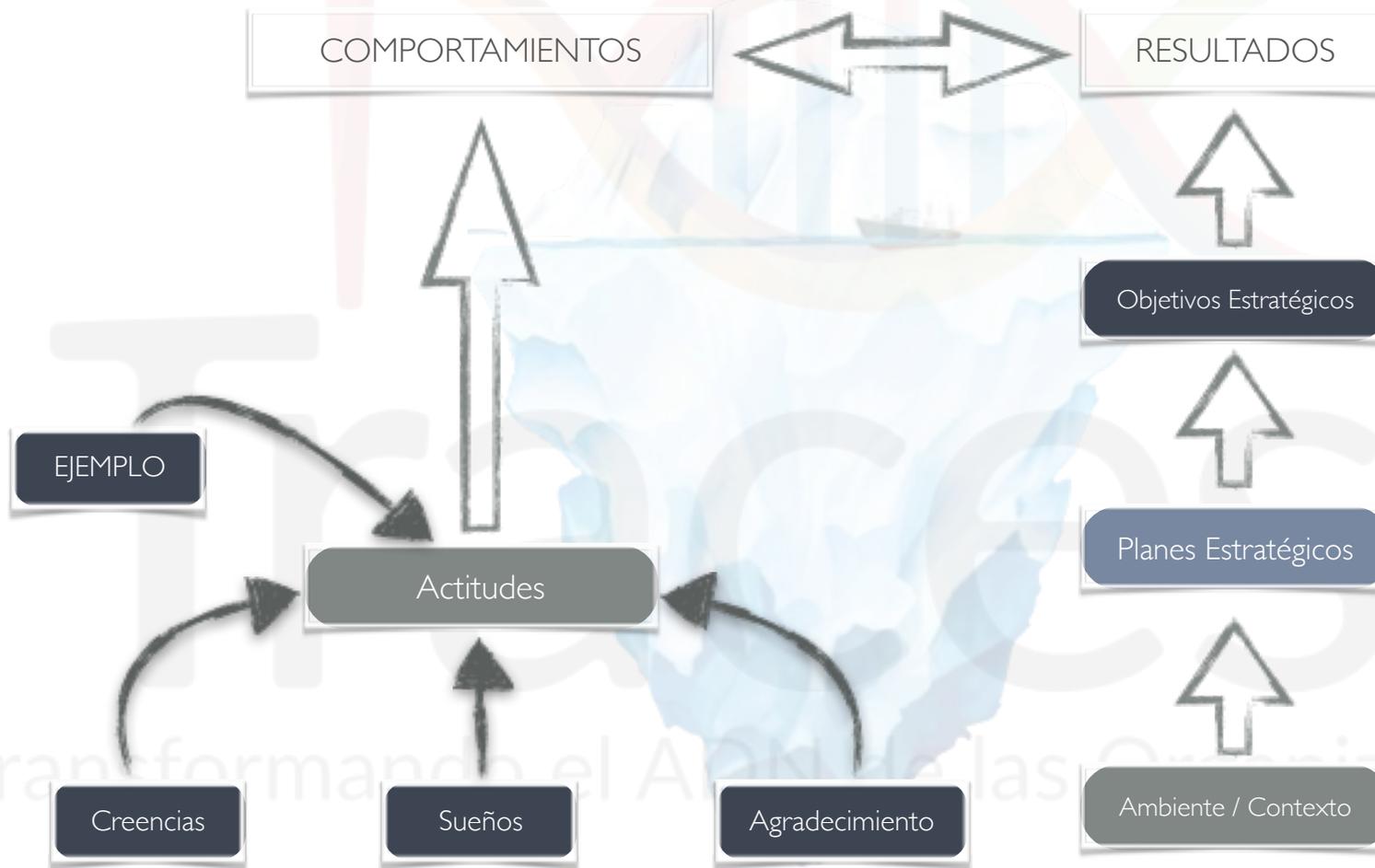
Sun Tzu



Vocabulario



# Estrategias en la Gerencia



# FASE

STAKEHOLDERS

# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

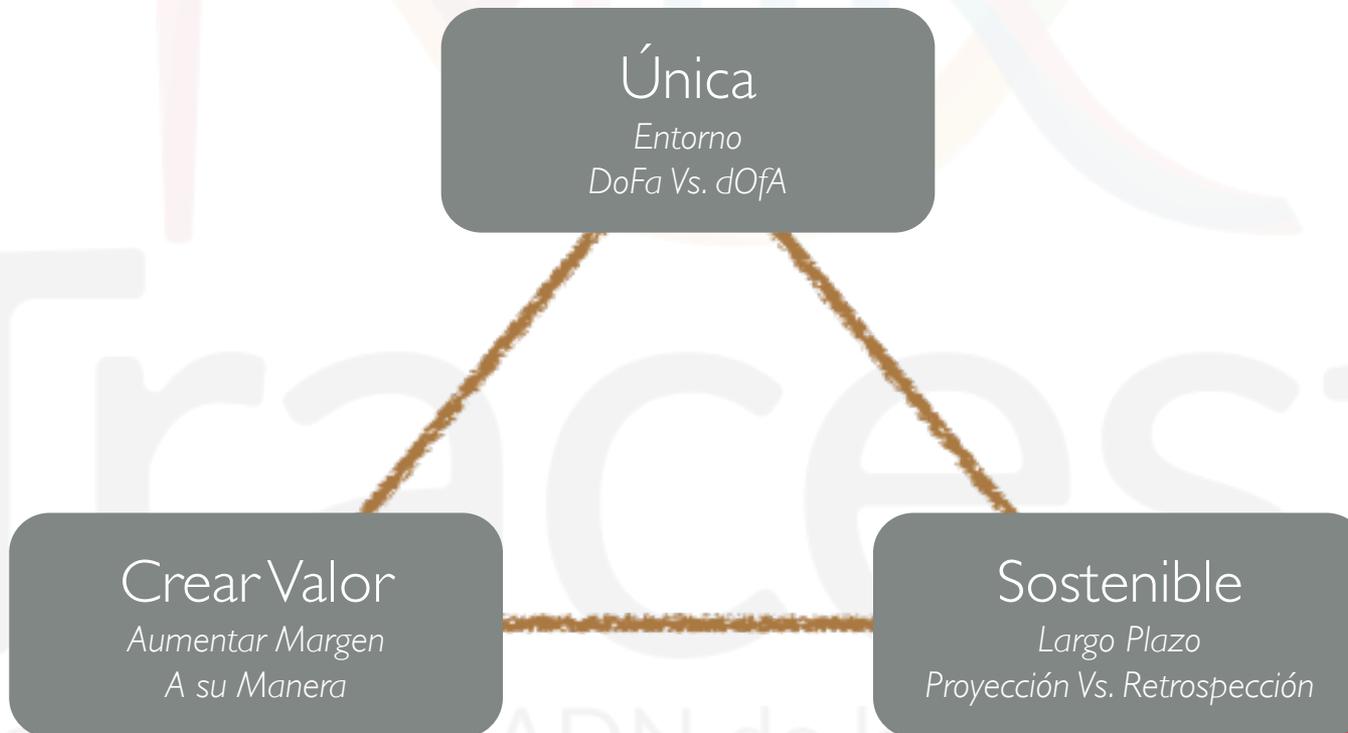
Julio 2.016



“Excellence is a  
continuous process  
and not an accident.”

A. P. J. Abdul Kalam

# Definición de Estrategia



# Proceso de Trabajo



# Stakeholders *(Grupos de Interés)*

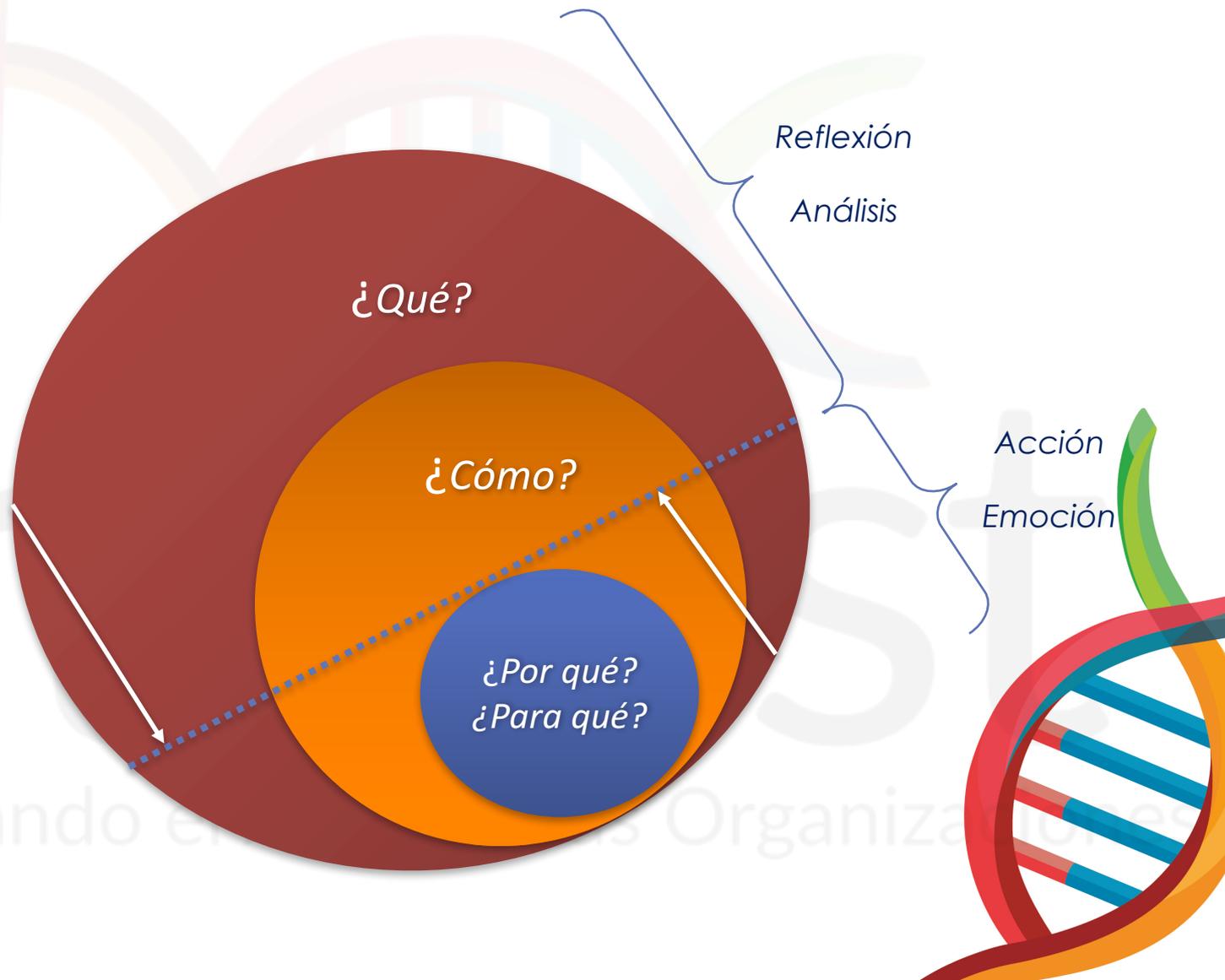
***“Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.”***

*R. E. Freeman “Strategic Management: A Stakeholder Approach” (Pitman, 1984)*

- ✓ Accionistas
- ✓ Asociaciones empresariales
- ✓ Asociaciones industriales
- ✓ Asociaciones profesionales
- ✓ Clientes
- ✓ Comunidades
- ✓ Gobierno nacional
- ✓ Gobiernos locales
- ✓ Inversionistas
- ✓ Medios de comunicación
- ✓ ONG
- ✓ Proveedores
- ✓ Distribuidores
- ✓ Sindicatos
- ✓ Familias



# Círculos de Oro



# Stakeholder

Who?  
*¿Quién?*

What?  
*¿Qué ofrezco?*

How?  
*¿Cómo lo ofrezco?*

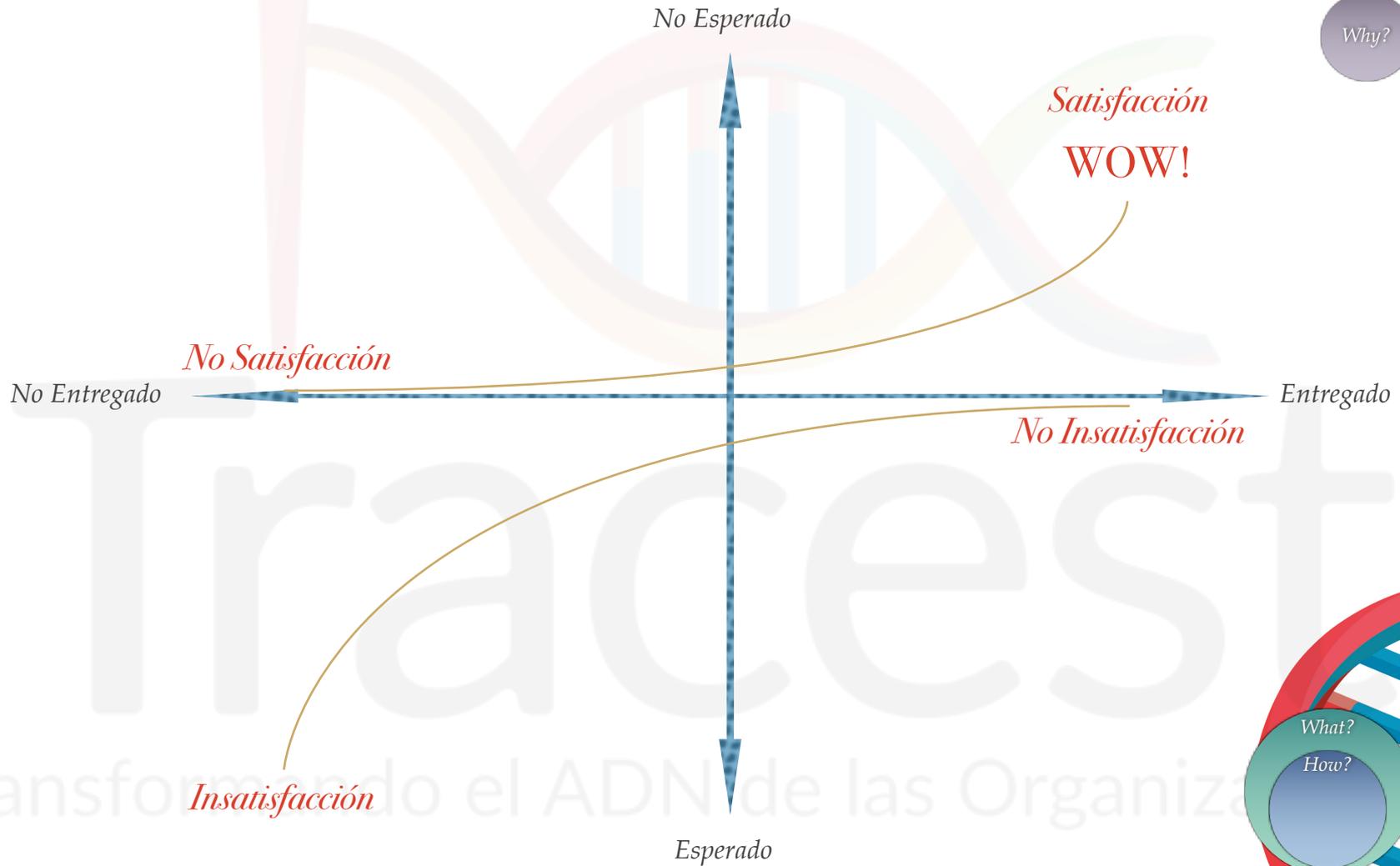
Why?  
*¿Para qué lo ofrezco?*

Tracest

Transformando el ADN de las Organizaciones



# Modelo Kano



# FASE

PROPÓSITO

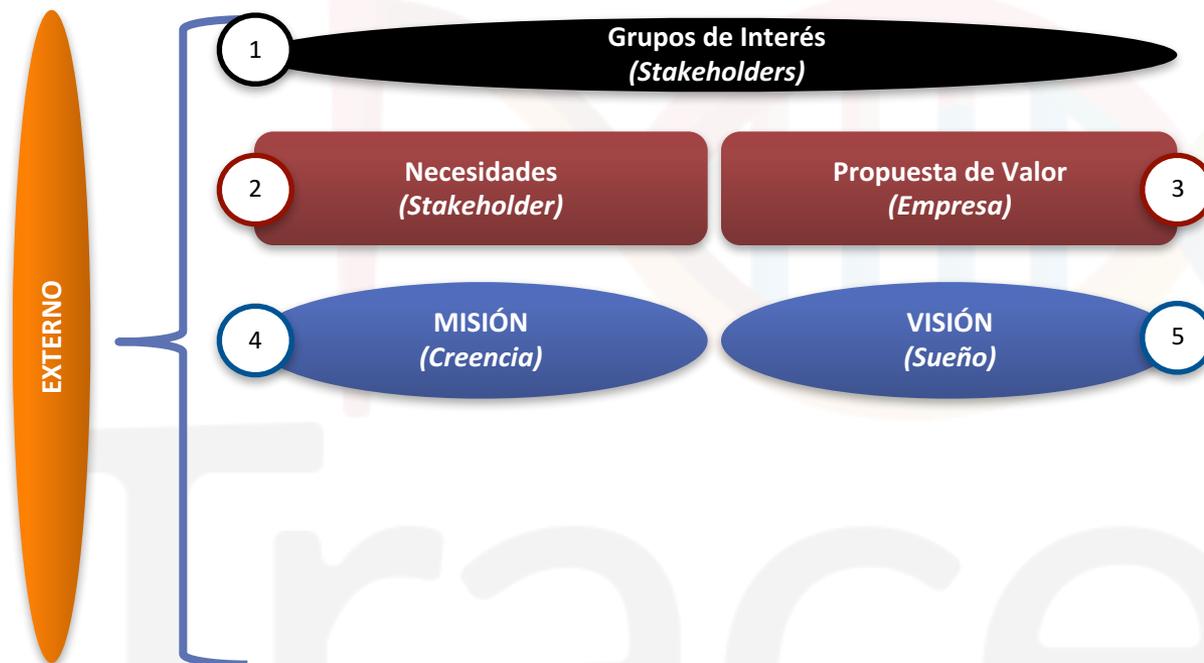
# NUESTRO PROPÓSITO

Julio 2.016

“In order to succeed,  
we must first believe  
that we can.”

Nikos Kazantzakis

# Proceso de Trabajo



# Misión

NUESTRO

- **No** servicios
- **No** cosas
- **No** productos
- **No** procesos

- **Si** necesidades
- **Si** emociones
  - *Desear*
  - *Querer*
  - *Aspirar*
  - *Temer*
  - *Preocupar*
- **Si** negocios

STAKEHOLDER



## Stakeholders (Grupos de Interés)

- Clientes
- Familias
- Sociedad
- Accionistas
- Trabajadores



# Manifiesto del Cliente

- No me ofrezca cosas ni servicios
- No me ofrezca ropa, ofrézcame verme atractivo
- No me ofrezca zapatos, ofrézcame confort a mis pies y placer al caminar.
- No me ofrezca una casa, ofrézcame seguridad, confort, y lugar que me dará felicidad.
- No me ofrezca libros, ofrézcame horas de placer, entretenimiento y conocimiento.
- No me ofrezca cosas, ofrézcame ideas, emociones, ambientes, sentimientos y beneficios.
- Por favor, no me ofrezca cosas y servicios.

# Tracest Consultores

*Nuestro Propósito*

*Contribuir a la evolución de las personas y*

*organizaciones garantizando su desarrollo y*

*sostenibilidad con la transformación de su ADN.*

# Cruz Roja

## *Nuestro Propósito*

*Salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, fortaleciendo las capacidades comunitarias, promoviendo una cultura de paz, la inclusión social, la salud, la gestión del riesgo de desastres, adaptación al cambio climático, la educación, los derechos humanos y el derecho internacional humanitario; con el compromiso y el espíritu humanitario de los voluntarios bajo los Principios y Valores de la Institución.*

# ¿Por qué una Visión?

*“Si quieres construir un barco, no empieces por buscar madera, cortar tablas, o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo de mar libre y ancho.”*

Antoine de Saint-Exupery

*“El trabajo de la DIRECCIÓN es ver la institución no como es; sino como tiene que llegar a ser.”*

Henry Molina



# Tracest Consultores

*Nuestro Sueño*

*Ser reconocidos como el aliado en la exitosa transformación de las organizaciones y en la generación valiosa de conocimiento.*

# Cruz Roja

*Nuestro Sueño*

*En 2020 la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana será una institución humanitaria, incluyente y sostenible, que trabaja en red, con excelencia e innovación, reconocida en el país, en el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y en el mundo, por su contribución a la cultura de la paz y la reconciliación, al fortalecimiento de la resiliencia en los más vulnerables y al respeto y promoción de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario.*

# Cruz Roja

## *Nuestros Principios*

### **HUMANIDAD**

El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

### **IMPARCIALIDAD**

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

### **NEUTRALIDAD**

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

### **INDEPENDENCIA**

El Movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometido a las leyes que rigen los países respectivos. Las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

### **VOLUNTARIADO**

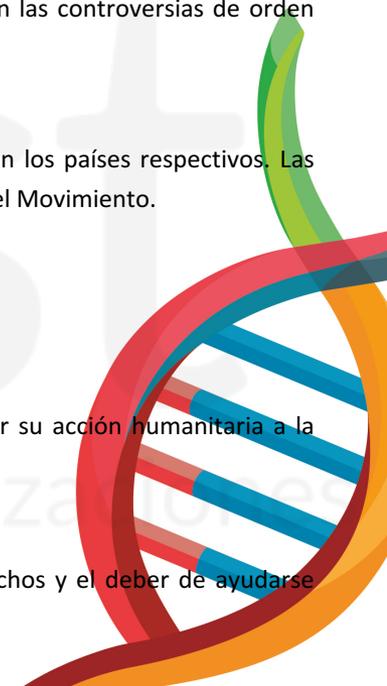
Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

### **UNIDAD**

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

### **UNIVERSALIDAD**

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



# Cruz Roja

## Nuestros Valores

### **RESPECTO**

Representa el reconocimiento en sí mismo o en los otros hombres, de una dignidad que se tiene la obligación de salvaguardar. En una sociedad pluriétnica y multicultural, todas las personas son iguales en dignidad, independientemente de su raza, edad, condición social y procedencia.

### **JUSTICIA**

Uno de los valores fundamentales en la conformación y transformación de las relaciones sociales. Es la voluntad constante de dar a cada uno lo que es suyo.

### **SOLIDARIDAD**

Pauta de comportamiento, que se traduce en una actividad de participación y apoyo hacia las personas en relación con sus problemas, actividades o inquietudes.

### **AUTONOMÍA**

Derecho de la propia decisión a la libre disposición de sus actos sin coacción de otro alguno. Capacidad de ser guiado por sus propios conceptos con alto sentido de responsabilidad social.

### **LEALTAD**

Manifestación plena de la fidelidad hacia la verdad, proyectada hacia sí mismo, la familia y la Institución.

### **HONESTIDAD**

Actuar con rectitud, sinceridad consigo mismo y con los demás.

### **TRANSPARENCIA**

Son acciones que demuestran indicadores de claridad, responsabilidad y discernimiento.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Respeto a la privacidad de las personas a quienes se prestan los servicios conservando el carácter confidencial de la información Institucional.

### **COMPROMISO**

Adhesión voluntaria y afectiva con la Institución, identificación con la misión, valores, y demás directrices de nuestro Movimiento Humanitario.

### **RESPONSABILIDAD**

Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes.



# Propuestas de Misión

# Seccional Valle del Cauca

- Prevenir y aliviar el sufrimiento humano causado por emergencias, movilizando el poder de los voluntarios y la generosidad de los donantes.
- Transformamos vidas en todo tiempo y lugar.
- Garantizar que las personas tengan mas tiempo para vivir plenamente su vida.
- Facilitar el disfrute de la vida ayudando a nuestro planeta.
- Somos el poder de la humanidad al servicio de las personas salvando vidas, cambiando mentalidades.
- Salvar vidas cambiando mentalidades, movilizando el poder de la humanidad al servicio de las personas.
- La vida se transforma, se previene y se alivia en todo tiempo y lugar.
- Prevenir, aliviar, transformar y salvar vidas en todo tiempo y lugar.
- Salvamos vidas, transformando la mentalidad de la humanidad al servicio de las comunidades en todo tiempo y lugar.
- Transformar vidas movilizando el poder de la humanidad.

# Educación & Desarrollo

- Contribuir a la transformación de contextos familiares, sociales y laborales, aportando al logro de los sueños a través del amor por las personas y fomentando el valor del qué hacer profesional.
- Hacemos posible el cambio de vida y de mentalidades a través de una formación de calidad que forja personas sensibles, humanitarias y entregadas a su qué hacer.
- Generar el progreso y la transformación de sueños facilitando el desarrollo con calidad.
- **Desarrollar comunidades más humanas, felices y sostenibles (*prevención*), transformando vidas y cumpliendo sueños de manera rentable.**



# Laboratorio Clínico

- Lograr que las personas disfruten su vida, incrementen su productividad y mejoren su salud a través de la prevención y detección temprana de enfermedades.
- Contribuir con el bienestar a través de la prevención y detección temprana de enfermedades para que las personas disfruten su vida.
- Acompañar el bienestar de la salud personal, familiar y social con humanización y desarrollo sostenible.
- Te acercamos a la felicidad, mejorando tu calidad de vida, asegurando a los tuyos y dándote la tranquilidad para alcanzar tus sueños.
- Te acercamos a la felicidad de alcanzar tus sueños, dándote tranquilidad, mejorando y asegurando (*prevención*) tu calidad de vida y la de los tuyos de manera rentable.
- Te acercamos a tus sueños, mejorando tu calidad de vida y asegurando la salud de los tuyos.
- **Acercamos a nuestros clientes y usuarios a la felicidad de alcanzar sus sueños, mejorando su calidad de vida y la de sus familias, logrando que incrementen su productividad a través de la prevención y detección temprana de enfermedades.**



# Centro Médico

- Contribuir a la felicidad de las personas, mejorando la calidad de vida a través de la prevención y atención humanizada y rentable en salud.
- Contribuir al desarrollo de una sociedad mas humana e incluyente, brindando experiencias de cuidado y amor que generan bienestar y felicidad.
- Contribuir al desarrollo de una sociedad mas humana e incluyente, generando bienestar y felicidad en la entrega de experiencias de cuidado y amor.
- Contribuir al desarrollo de una sociedad mas humana e incluyente, generando bienestar y felicidad en la entrega de experiencias de cuidado y amor.
- **Contribuir al desarrollo de una sociedad más humana e incluyente, generando bienestar, felicidad y rentabilidad en la entrega de experiencias de cuidado y de amor.**



# HEMOCENTRO

- Salvamos a millones de personas, mejorando su calidad de vida, generando sostenibilidad y productividad en la comunidad.
- Contribuir a que la esperanza y la calidad de vida fluya entre los seres humanos.
- Contribuir a la tranquilidad de las personas y sus familias, generando confianza y bienestar.
- Salvar a millones de personas, generando esperanza y calidad de vida, brindando sostenibilidad y productividad a la comunidad.
- Salvar a millones de personas, contribuyendo a que la esperanza y la calidad de vida fluya entre los seres humanos, en un ambiente sostenible y productivo.
- Salvar a millones de personas, generando esperanza y calidad de vida, en un ambiente sostenible, productivo y rentable.
- Salvar millones de personas, generando esperanza y calidad de vida, con el acto solidario de dar, en un ambiente sostenible, productivo y rentable.
- **Salvar a millones de personas, movilizando corazones solidarios, para dar esperanza y calidad de vida en un ambiente sostenible, productivo y rentable.**



CRUZ ROJA SECCIONAL VALLE DEL CAUCA

*Transformar vidas movilizando el poder de la humanidad.*



## EDUCACIÓN

*Desarrollar comunidades mas humanas, felices y sostenibles (prevención), transformando vidas y cumpliendo sueños de manera rentable.*

## LABORATORIO

*Acercamos a nuestros clientes y usuarios a la felicidad de alcanzar sus sueños, mejorando su calidad de vida y la de sus familias, logrando que incrementen su productividad y rentabilidad a través de la prevención y detección temprana de enfermedades.*

## CENTRO MÉDICO

*Contribuir al desarrollo de una sociedad más humana e incluyente, generando bienestar, felicidad y rentabilidad en la entrega de experiencias de cuidado y de amor.*

## HEMOCENTRO

*Salvar a millones de personas, movilizando corazones solidarios, para dar esperanza y calidad de vida en un ambiente sostenible, productivo y rentable.*



# FASE

INTERNO

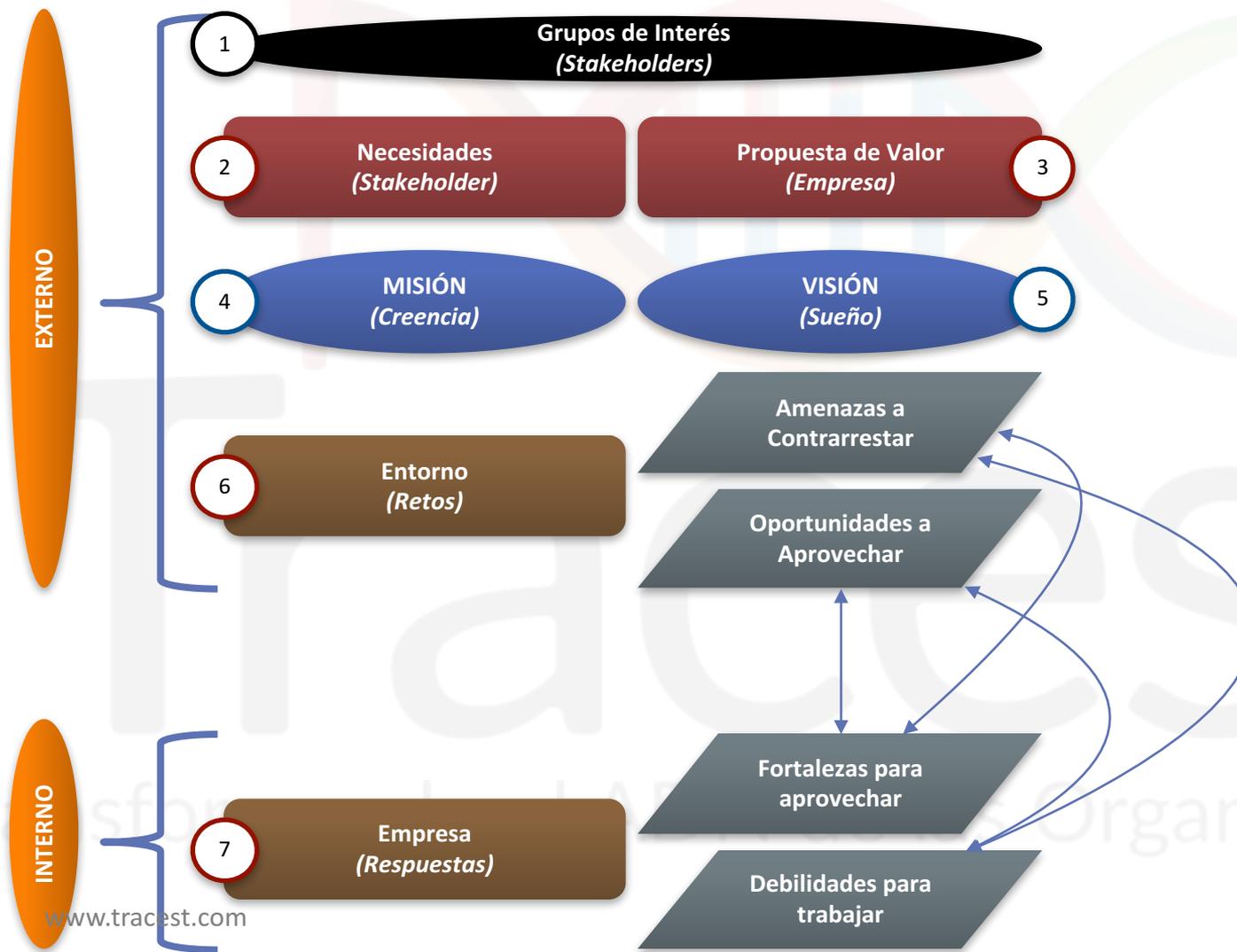
# NUESTRA FUERZA

Julio 2.016

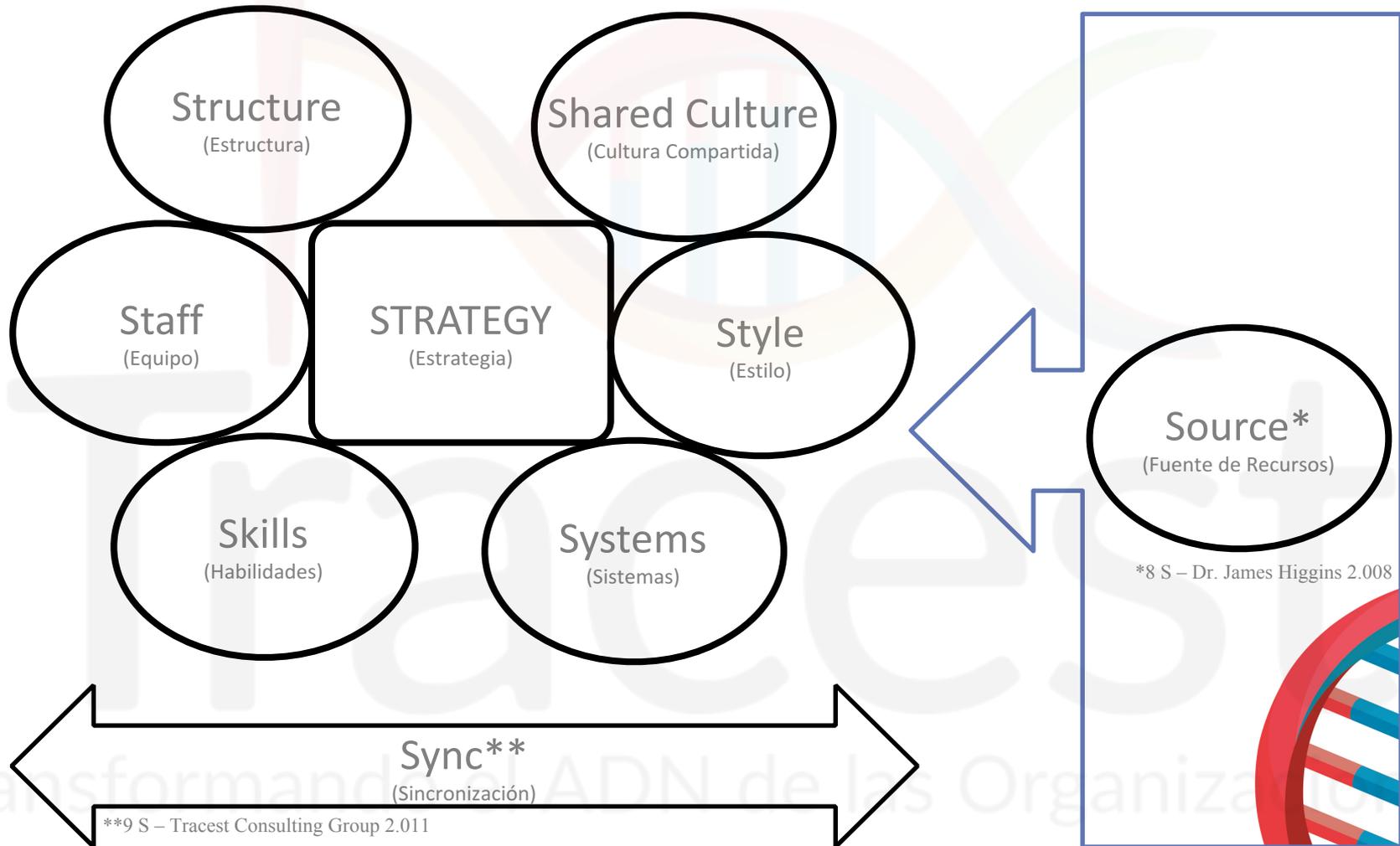
“Happiness is when what you think, what you say, and what you do are in harmony.”

Mahatma Gandhi

# Proceso de Trabajo



# Modelo 7 S – McKinsey\* \*\*



# Ruta TRACEST

## Metodología de Análisis

WHY?

EXTERNO / IMPACTO / EMOCIONES

ESTRATEGIA

PERSPECTIVA CLIENTES

HOW? & WHAT?

INTERNO / GESTIÓN / LÓGICA

OPERACIÓN

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

TRANSFORMACIÓN

PERSPECTIVA  
DESARROLLO &  
APRENDIZAJE

### 1. CLIENTES

IX. Stakeholders

WOW!  
R.E.S.P.E.C.T.

### 2. RELACIÓN CON CLIENTES

II. Style  
III. Shared Values

### 3. OFERTA

I. Strategy

MISIÓN & VISIÓN  
Únicos, Sostenibles & Valiosos

### 4. CANALES

IV. Systems

### 6. ALIANZAS

IV. Systems

### 5. ACTIVIDADES

IV. Systems

A, Bien desde el principio  
B. Oportunamente (Entrega Perfecta)

### 7, RECURSOS

V. Staff  
VI. Structure  
VII. Skills

COMPORTAMIENTOS

C. Amablemente  
D. Autonomía

OPERACIÓN

PERSPECTIVA FINANCIERA

### 8. INGRESOS

VIII. Sourcing

### 9. COSTOS

VIII. Sourcing

APRENDIZAJE

X. Sync



# FASE

IMPERATIVOS

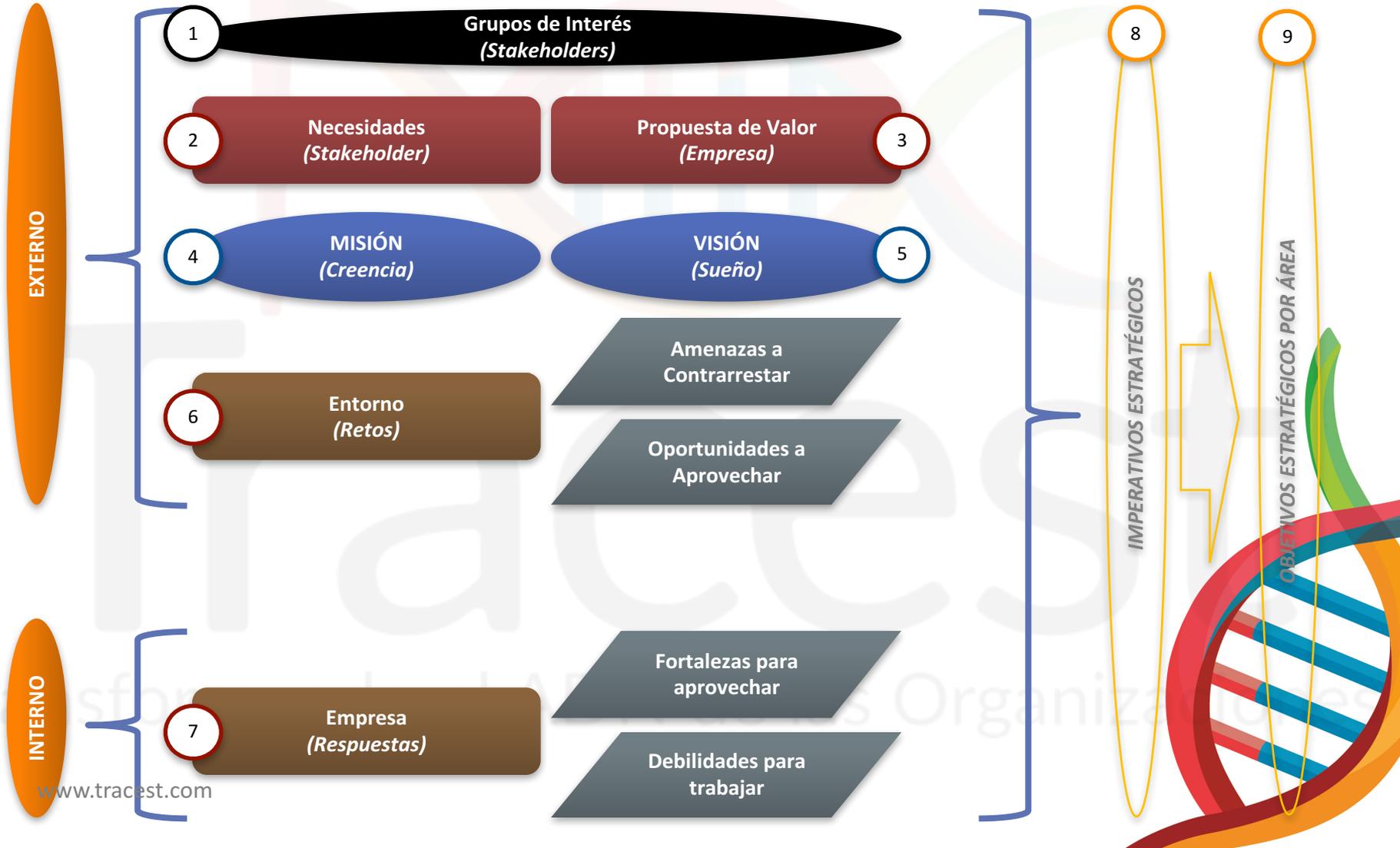
# NUESTRO CAMINO

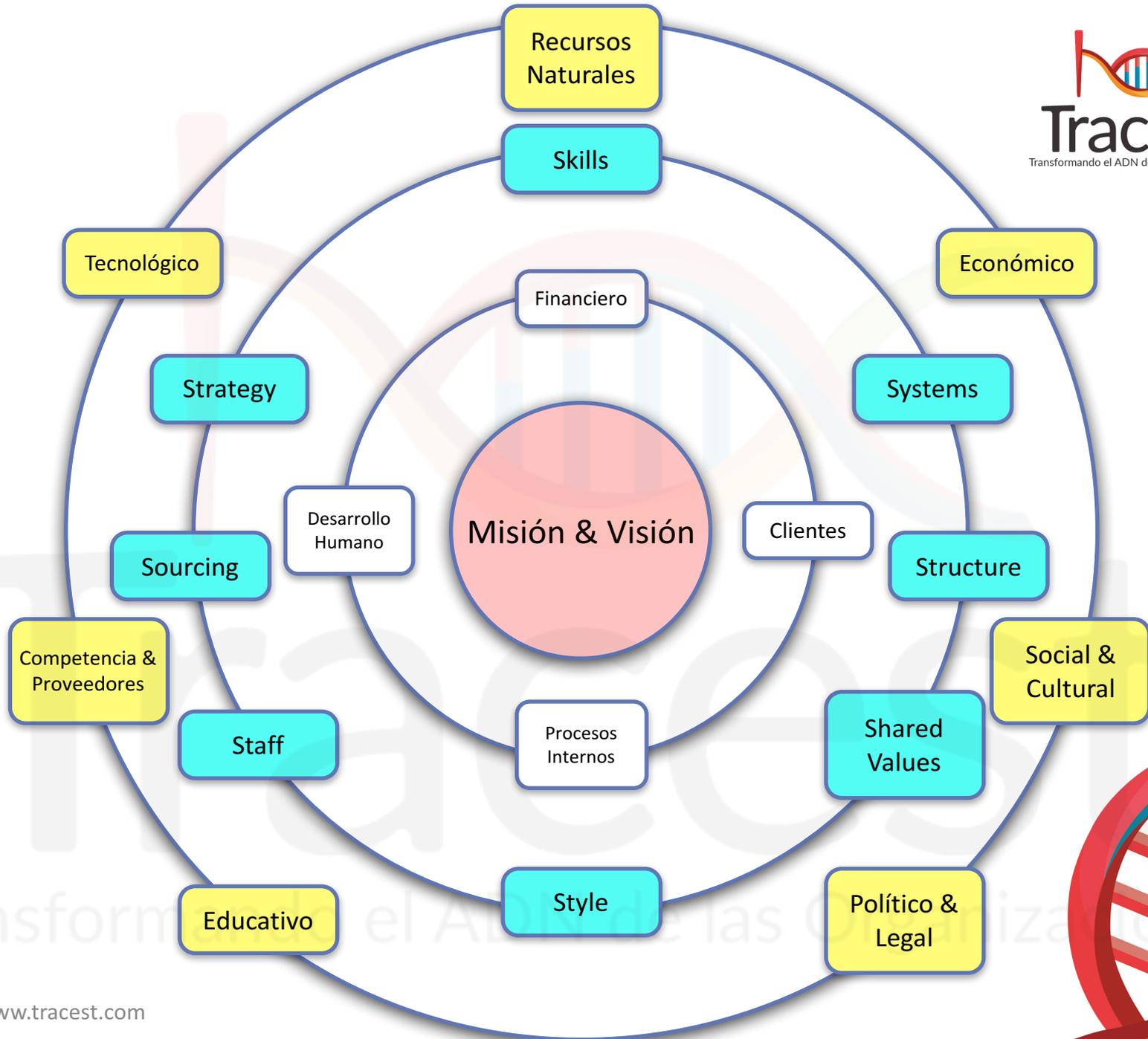
Julio 2.016

“Finally, strategy must have continuity. It can't be constantly reinvented.”

Michael Porter

# Proceso de Trabajo





# Cuadro de Mando Integral

*Tracest Consultores 2.011 – ConceptDraw PRO*

<i>Objetivos Estratégicos Gerencia General</i>	<i>Objetivos Estratégicos Área</i>	<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Meta</i>	<i>Situación Actual</i>	<i>Responsable</i>	<i>Proyectos / Actividades</i>	<i>Fecha Inicio &amp; Final</i>	<i>Presupuesto</i>
--	--	-----------------------------------	-------------	-----------------------------	--------------------	------------------------------------	-------------------------------------	--------------------

Tracest



# Nuestro Discurso

Objetivos Estratégicos

Cruz Roja Seccional Valle del Cauca

1. Prevenir y gestionar riesgos de desastres y enfermedades.
2. Mejorar condiciones de vida e inclusión. (autocuidado)
3. Desarrollar cultura, paz y convivencia ciudadana.
4. Incrementar el espíritu solidario y humanización en la región.
5. Fortalecer la formulación de Política Pública. (participación comunitaria)
6. Fortalecer la Red de Voluntarios & Donantes.
7. Ampliar la cobertura de los servicios.
8. Desarrollar unidades municipales sostenibles y cooperantes.
9. Fortalecer Procesos Comerciales y Marketing.
10. Asegurar Sostenibilidad, Equidad e Integralidad Financiera, Jurídica y Operativa.
11. Fortalecer la gestión del conocimiento.
12. Garantizar una comunicación Acertada y Oportuna.
13. Fomentar los comportamientos y competencias basados en los principios humanizados de la CR.
14. Vivir Felices en una Cultura del Reconocimiento, Creatividad, Innovación y Liderazgo.
15. Generar experiencias memorables en cada interacción con CR.



“Leadership is a potent combination of strategy and character. But if you must be without one, be without the strategy.”

Norman Schwarzkopf

# Tracest Consultores

*info@tracest.com*

**www.tracest.com**

www.tracest.com

