

Plan Estratégico

CONTE 2024 – 2026 V2



CO24/00000125

Contenido

1. Introducción	3
2. Plataforma Estratégica	4
Misión	4
Visión	4
Política sistema integrado de Gestión	4
Valores Institucionales	5
3. Mapa de Procesos:	6
4. Organigrama	6
5. Matriz DOFA	7
Fortalezas	7
Debilidades	8
Oportunidades	9
Amenazas	9
6. Objetivos Estratégicos	10
7. Estrategias para el logro de los objetivos	10
Objetivo 1	10
Objetivo 2	11
Objetivo 3	12
Objetivo 4	12
Objetivo 5	13
Objetivo 6	13
Objetivo 7	14
Objetivo 8	14
Objetivo 9	14
Objetivo 10	15
8. Mapa estratégico	15

1. Introducción

El presente Plan tiene como objetivo proyectar las actividades que serán desarrolladas por el CONTE a un periodo de tiempo de tres años, en donde como organización busca enfocarse en cuatro líneas de esfuerzo, las cuales fueron identificadas al realizar la estructuración de una matriz DOFA. La primera línea de esfuerzo corresponde a la **Organización** y esta implica la revisión de los procesos y la estructura organizacional.

En segundo lugar, se ubican los **Técnicos electricistas**, razón de ser del CONTE, con quienes se proyectará el desarrollo de proyectos orientados a fortalecer el vínculo, además del seguimiento al desempeño de sus labores cotidianas y alternativas que les permitan fortalecer sus habilidades con el objetivo de que puedan llegar a ser competitivos ante los retos actuales de la industria.

En tercer lugar, se ubican las **Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano**, con quienes se mantendrá una comunicación constante que permita al CONTE definir instrumentos que permitan fortalecer los planes académicos de estas instituciones, así como identificar espacios en los que se puedan llevar a cabo proyectos interinstitucionales, que permitan acercar a los Técnicos electricistas a las nuevas tecnologías y cambios del sector.

Finalmente, las **Empresas del sector eléctrico en Colombia** se definen como otra línea de esfuerzo, con el ánimo de identificar sus necesidades y requerimientos de personal y así lograr conseguir Técnicos Electricistas con las capacidades que contribuyan al cumplimiento de las obligaciones al seguir los lineamientos normativos.

Para lograr la identificación de las necesidades y oportunidades para el CONTE, se estableció la importancia de contar con un sistema de información en donde será necesaria la participación de los interesados (Técnicos electricistas, IETDH, empresas del sector, entre otros).

En total se definieron 66 estrategias para el cumplimiento de los 10 objetivos, los cuales proyectarán al CONTE ampliando su oferta de servicios, promoviendo el desarrollo de las actividades de manera responsable y aportando a las políticas de transformación energética definidas por el Gobierno Nacional.

2. Plataforma Estratégica

Misión

Formalizar y garantizar que los técnicos electricistas sean aptos e idóneos para ejercer la profesión, mediante la actividad de promoción, inspección, vigilancia y control al ejercer actividades disciplinarias, así mismo, fomentar la actualización y apropiación del conocimiento de estos profesionales, por medio de un trabajo articulado con las instituciones educativas, alineados con los requerimientos actuales del sector y promoviendo el bienestar y desarrollo integral de los técnicos electricistas.

Visión

El Consejo Nacional de Técnicos Electricistas al 2026 será reconocido a nivel nacional en el sector eléctrico de Colombia por impulsar la formación de alto nivel a todos los Técnicos Electricistas de manera que ejerzan su profesión siguiendo el código de ética y conducta con habilidades que permitan adaptarse a la transición energética y cambios científicos y tecnológicos del sector, promoviendo oportunidades de empleabilidad y bienestar.

Política sistema integrado de Gestión

El CONTE en cumplimiento de las funciones públicas asignadas, gestiona las matrículas profesionales, los procesos disciplinarios y el fomento educativo de los Técnicos Electricistas, comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como los requisitos, la normatividad aplicable, gestionando los riesgos y mejorando continuamente el Sistema Integrado de Gestión, buscando reducir y mitigar los impactos ambientales negativos, para proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.

Para el logro de lo anterior, contamos con personal competente y promovemos su continuo desarrollo, trabajamos en generar condiciones seguras, evitando enfermedades y accidentes de origen laboral; mediante la eliminación de peligros, la reducción de riesgos y maximización de oportunidades presentes en los procesos y actividades, consultando y permitiendo la participación de los trabajadores en el sistema de gestión.

En el CONTE mantenemos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, conservando los documentos de acuerdo con estándares técnicos y tecnológicos producto de la ejecución de nuestras responsabilidades; previniendo el lavado de activos, la financiación del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva.

Valores Institucionales



- **Compromiso:** Actuamos con sentido de pertenencia y responsabilidad, nos identificamos con el pensamiento estratégico y las obligaciones definidas a nuestra entidad.



- **Honestidad:** Cumplimos nuestros deberes y obligaciones con el mayor grado de rectitud y transparencia.



- **Responsabilidad:** Conscientes de la trascendencia social que tienen nuestras atribuciones, cumplimos con nuestras funciones y deberes en el marco normativo que nos rige.



- **Respeto:** Entendemos las ideas, opiniones y creencias tanto personales y laborales de los demás, obteniendo como beneficio una relación integral y un mejor clima laboral al interior de la empresa.



- **Calidad:** Nuestra gestión se caracteriza por la atención amable, oportuna y la satisfacción del cliente en el cumplimiento de nuestras atribuciones, en procura de la eficacia y eficiencia.



- **Justicia:** Actuamos con razón e imparcialidad, respetando los derechos de las personas, siendo ecuánimes y acatando las normas buscando equidad.



- **Diligencia:** Cumplimos con las responsabilidades que son asignadas, atendiendo los requerimientos y solicitudes con prontitud, eficiencia, eficacia y celeridad asegurando la calidad del manejo de los recursos.

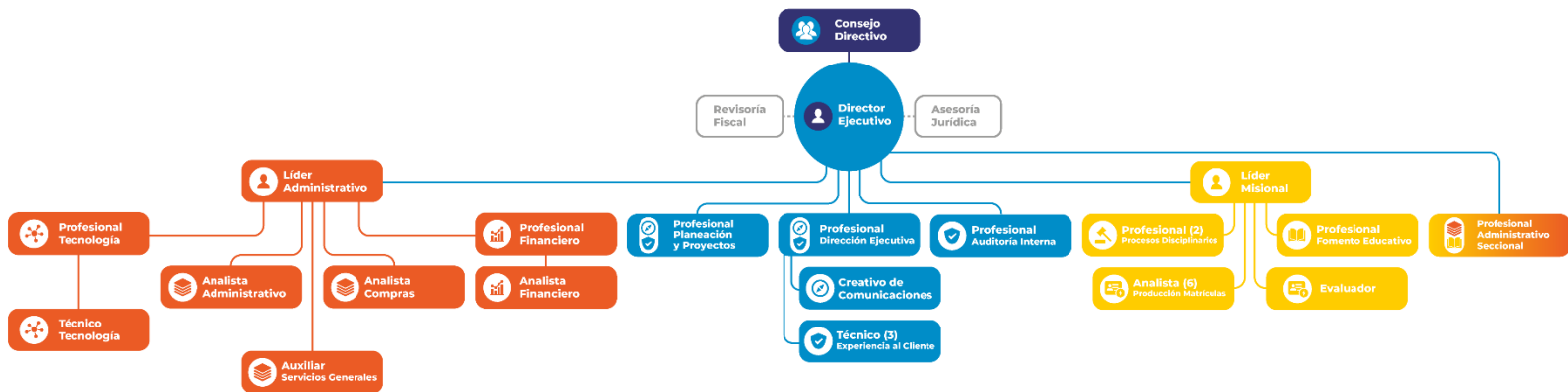


- **Impacto:** Tenemos la capacidad de incidir en los procesos de actualización y profesionalización de los profesionales técnicos electricistas del país. Somos reconocidos por nuestra capacidad de influencia y por lograr resultados concretos.

3. Mapa de Procesos:



4. Organigrama



5. Matriz DOFA

Para la estructuración del presente Plan estratégico, se realizó una matriz DOFA, la cual permitió identificar la situación actual de la empresa y los factores externos que tendrá que enfrentar y lo anterior se convirtió en un insumo para proyectar la estrategia de la organización.



Fortalezas

- Talento humano con alto conocimiento y trayectoria en la organización.
- Insumos e infraestructura tecnológica.
- Disponibilidad de recursos para ejecutar las actividades durante cada vigencia.
- Plan de bienestar de la entidad.
- Desarrollo del personal dentro de la entidad.
- Liderazgo organizacional y orientación al resultado.
- Adaptación al cambio en líderes y su equipo de trabajo.
- Disposición al aprendizaje y crecimiento.
- Trabajo en equipo y Alto sentido de pertenencia del talento humano.
- Herramientas tecnológicas que permiten que los procesos misionales sean eficientes.
- Implementación política cero papel, expedientes en forma digital.
- Plan de Capacitaciones del CONTE.
- Única entidad con facultades legales como autoridad disciplinaria y de vigilancia de la profesión de los técnicos electricistas.
- Niveles Bajos de demandas contra la entidad ante autoridad judicial por decisiones disciplinarias.
- Término de caducidad amplio de cinco años de la acción disciplinaria.
- Inter operatividad con otras entidades que cumplen funciones públicas para la obtención de elementos de prueba como los operadores de red para los procesos disciplinarios.
- Oportunidades de estudio para los trabajadores a través del Acuerdo de becas y apoyo educativo.
- Implementación del trabajo híbrido para los trabajadores.
- Aplicativos misionales en plataforma AWS con esquema de seguridad.
- Seguridad gestionada por Firewall Fortinet y Antivirus Kaspersky.
- Plan operativo de acción en Tecnología.
- Entrega oportuna de informes de ley ante los entes de control, previniendo sanciones o multas para la entidad.
- Mejora del clima laboral.
- La empresa cuenta con un grupo interdisciplinario de Auditores internos.
- Existe comité de dirección ejecutiva que abarca las funciones del comité de archivo.
- Se cuenta con actualización de riesgos del CONTE.
- Se cuenta con procesos y procedimientos socializados.
- Se cuenta con experticia técnica, debido al personal especializado en proyectos.
- Compromiso con mantener y mejorar el bienestar de los empleados, así como preservar el medio ambiente.



Debilidades

- Falta creación de comités seccionales.
- Débil aplicación del sistema de medición para identificación de alertas tempranas.
- Falta interiorización por parte del personal en cuanto a los procesos y procedimientos.
- Falta fortalecimiento del proceso contractual desde el área jurídica.
- Falta armonización de los procesos organizacionales en la seccional Bucaramanga.
- Falta de ejecución de los procedimientos establecidos por parte de la seccional Santander.
- Fallas en la trazabilidad de la información de los antiguos sistemas de gestión de producción de matrículas.
- Falta de entendimiento por parte del cliente, sobre el acto administrativo en firme.
- Fallas en la Planeación y gestión del cambio.
- Los asesores externos no tienen conocimientos en el trámite de la matrícula.
- Falta de trazabilidad en procesos disciplinarios anteriores al 2023.
- Falta Capacitación de talento humano de procesos disciplinarios en ley 1952 de 2019 CGD, ley 1437 de 2011 CPACA y ley 906 de 2004 CPP.
- Falencias en el control de la información documentada - Gestión documental.
- El Inventario de activos esta desactualizado en el software contable.
- Débil Seguimiento a las Cuentas Contables y Presupuestales que afectan el Ingreso, Gasto y Costo, (control, ejecución y responsabilidad del rubro por cada responsable de proceso).
- Planteamiento y descripción acorde a los procesos internos del CONTE plasmados en las políticas contables adoptadas bajo NIIF.
- No contar con instrumentos archivísticos y políticas archivísticas para aplicación y cumplimiento en la entidad.
- La entidad no cuenta con los inventarios actualizados y consolidados en el FUID, para los Archivos de Gestión y Centrales.
- La entidad no cuenta con un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA, para la administración, gestión y trámite de los documentos.
- Ausencia de directrices establecidas para la administración documental.
- No se cuenta con caracterización de técnicos electricistas.
- La selección de personal se realiza a través de la agencia pública de empleo y la selección no ha sido efectiva.
- Evaluaciones de desempeño con proveedores externos y herramientas tecnológicas que evalúan solo la forma de ser del trabajador mas no su rendimiento.
- Contar con funcionarios que manejan el tema eléctrico para el acompañamiento con las instituciones.
- No existe migración de la información del Alfresco 2013 al SIGEMAT en la Indexación.
- Se cuenta con un solo evaluador en el proceso de producción de matrículas.
- Falta de interiorización en la metodología de proyectos.
- Poca aceptación del desarrollo de los proyectos en el gremio de Técnicos electricistas.
- No cumplimiento en solicitud de requisitos por cambios internos no documentados en contravía de la normatividad vigente, Ley 1264 del 2008.
- Uso limitado de la plataforma Moodle, actualmente allí solo se gestiona los certificados virtuales de asistencia-Estructurar con un metodólogo para un buen aprovechamiento.
- No se cuenta con sistematización del inventario del CONTE.
- Falta fortalecer la cultura de responsabilidad y cumplimiento de compromiso por parte de los trabajadores.
- No existe medición del trabajo que se realiza en la gestión de archivos.
- En la entidad no se cuenta con las instalaciones y los mobiliarios adecuados y establecidos por la normatividad archivística para el almacenamiento y conservación de los documentos en los diferentes soportes como (CD, USB, Discos Duros, Planos, etc.).
- No se cuenta con un plan de continuidad del negocio y emergencias.
- No se encuentra alineado el sistema de seguridad y salud en el trabajo con el sistema de gestión de calidad.
- No se tienen identificados los aspectos e impactos ambientales que genera la entidad.
- No se cuenta con medición de las iniciativas ambientales como la implementación de la política 0 papel, entre otras.

- las inspecciones realizadas por el COPASST no son efectivas para la identificación de condiciones inseguras.
- No se cuenta con los estudios de factores que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores.
- Falta socialización e interiorización del sistema de seguridad y salud en el trabajo por parte de los trabajadores.
- No se implementan el componente de Responsabilidad social. Ambiental, seguridad y salud en el trabajo en las obras y proyectos.
- Falta de control y disposición de los residuos generados por el CONTE, los cuales son gestionados por nosotros o proveedores.
- Falta armonización entre la matriz IPER y los programas generados por el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Falta de conciencia ambiental por parte de los trabajadores.
- Falta de metas claras en sostenibilidad.



Oportunidades

- Incremento en la demanda de Técnicos electricistas por la transición energética.
- Alianzas estratégicas con IETDh, para aprovechamiento del edificio de fomento educativo.
- Crecimiento del sector energético.
- Hoja ruta de la transición energética.
- Alianzas estratégicas con ministerio, federación y gremios.
- Fortalecimiento contractual con el proveedor de capacitaciones para Técnicos electricistas.
- Entidades educativas, Técnicos matriculados, empresas y demás agentes del sector con interés en fortalecer el relacionamiento con el CONTE.
- Amplias necesidades del mercado en cuanto a Técnicos electricistas y número importante de ofertas laborales del sector.
- Participación del CONTE en eventos relacionados con la electrotecnia.
- Lograr reconocimiento por los proyectos desarrollados en el sector eléctrico.
- Acompañamiento de la ARL para los programas de prevención y control de peligros y riesgos.
- Certificación en normas ISO 14001, ISO 45001 y responsabilidad social.



Amenazas

- Proyecto de ley para definir costos de matrículas por UVT.
- Falta de continuidad en la toma de decisiones por el cambio de consejeros.
- Disminución en la población técnicos electricistas.
- Reformas por el estado que impacten al CONTE.
- Sentencias en contra del CONTE por Demandas laborales.
- Aporte de documentos falsos por parte de Técnicos Electricistas para creación del trámite de matrícula con el CONTE.
- Ingresos para la continuidad del ejercicio de la función con total dependencia de los ingresos por la expedición de matrículas profesionales.
- Falta de confianza por parte de los Técnicos electricista en el CONTE.
- Riesgo de presiones externas e internas por temas políticos, gremiales, coyunturales, que alteren los resultados en la función.
- Aplicaciones en internet expuestas a constantes ataques cibernéticos.

- Variación de la TRM que afecta las adquisiciones.
- El cambio de presidente y Consejo directivo cada dos años no permite la continuidad de los proyectos.
- No hay proveedores de servicios de mensajería que cuenten con cobertura a nivel nacional, en especial en las zonas no interconectadas que nos permitan llegar a todos los técnicos electricistas.
- Inoportunidad en el nombramiento de los consejeros, por parte de las delegaciones.
- Cambio de normas que pueden afectar el avance de los proyectos.
- Cambios en las leyes que afectan los procesos.
- No pago de las prestaciones económicas por incapacidades por las EPS o ARL.
- Catástrofes naturales o tecnológicas.
- Actualizaciones normativas en materia laboral y de SST.
- Falta de actualización en la ley 1264 de 2008 y otras que apliquen a la entidad.
- Falta de compromiso de los proveedores con los estándares ambientales, seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad.

6. Objetivos Estratégicos

1. Garantizar el estudio, tramite y expedición de las matrículas profesionales con eficiencia, oportunidad y calidad.
2. Mantener actualizada la base de datos de los Técnicos Electricistas para consulta de las partes interesadas.
3. Gestionar los Procesos disciplinarios de los Técnicos electricistas por violaciones al código de ética con diligencia y transparencia.
4. Promover actividades para el fomento educativo de los Técnicos electricistas para el fortalecimiento de sus competencias.
5. Lograr satisfacer a los Técnicos electricistas en sus necesidades y expectativas relacionadas con el CONTE.
6. Implementar y certificar el Sistema Integrado de gestión para mejorar los procesos institucionales (Calidad, ambiental, SST, Seguridad de la Información, Programa de ética y transparencia, Gestión documental).
7. Diversificar el portafolio de servicios del CONTE promoviendo el desarrollo de nuevas oportunidades en el marco de la transición energética.
8. Reducir y mitigar los impactos ambientales negativos generados por el desarrollo de las actividades.
9. Potencializar las competencias, el bienestar y el continuo desarrollo del Talento Humano del CONTE.
10. Generar condiciones y ambiente de trabajo seguro, evitando enfermedades y accidentes de origen laboral para empleados y contratistas; mediante la eliminación de peligros, gestión de riesgos y oportunidades.

7. Estrategias para el logro de los objetivos

Objetivo 1

Garantizar el estudio, tramite y expedición de las matrículas profesionales con eficiencia, oportunidad y calidad.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Generar Boletín informativo del CONTE para interactuar con los usuarios y suplir las sugerencias para mejorar el trámite.

- Capacitación a los asesores externos (asociaciones) en el trámite de la matrícula con relación a los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Creación del proceso de vigilancia y control antes las entidades con el fin de incrementar la captación de matrículas profesionales.
- Apoyo en la legalización de las actividades de las asociaciones para mejorar el servicio que estas brindan en los tramites del proceso de producción de matrículas.
- Desarrollo de plan carrera de Elkin para contar con dos personas capacitadas como Evaluadores.
- Proyecto desmaterialización de la matrícula.
- Actualización de las plantillas de calificación en el sistema por parte del Evaluador.
- Proyección de modificación del decreto reglamentario sobre requisitos y tramites de la matrícula profesional.
- Asesoramiento a las instituciones educativas para validación de pensum académico, según asignación de clases para expedición de matrículas.
- Análisis de Costos y gastos del CONTE para evaluar el impacto que traería el proyecto de ley del costo de expedición de matrículas en UVT.
- Creación de comités seccionales en el territorio colombiano.
- Cambio del proveedor de mensajería, se requiere que cuente con cobertura a nivel nacional, en especial en zonas no interconectadas.

Objetivo 2

Mantener actualizada la base de datos de los Técnicos Electricistas para consulta de las partes interesadas.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Identificar la cantidad de solicitudes creadas en los sistemas de gestión de matrícula (Alfresco) que requieran migración al Sistema de gestión de matrículas SIGEMAT.
- Migración de información de Alfresco 2013 y 2020 al SIGEMAT de los tramites de matrículas de acuerdo a plan de trabajo establecido por el proceso de producción de matrículas.
- Actualización de base de datos de técnicos matriculados con los Técnicos suspendidos, ingresos nuevos e información consultada en la página de la registraduría con relación a los Técnicos Electricistas fallecidos.

Objetivo 3

Gestionar los Procesos disciplinarios de los Técnicos electricistas por violaciones al código de ética con diligencia y transparencia.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Implementación de la mensajería para correos certificados en las notificaciones de los procesos disciplinarios.
- Implementación plan de trabajo para adelantar las actuaciones al interior de los procesos disciplinarios de conformidad con la Ley 1264 de 2008, evitando que opere la caducidad al interior de los mismos.

Objetivo 4

Promover actividades para el fomento educativo de los Técnicos electricistas para el fortalecimiento de sus competencias.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Capacitación en los reglamentos técnicos y normatividad (RETIE) para técnicos electricistas.
- Publicidad al centro de entrenamiento con el fin de poder establecer alianzas con instituciones educativas.
- Generación de alianzas estratégicas con IETDH para mejorar competencias de los Técnicos Electricistas.
- Implementación de alianzas estratégicas con Ministerio, Federación y gremios para actividades de fomento educativo y adaptación de los procesos a la actualización de la normatividad y perspectiva del sector energético.
- Mejorar la imagen del CONTE a través de la participación en diferentes eventos y congresos del sector.
- Diseñar estrategias con las instituciones educativas de educación media para fomentar en la población estudiantil la orientación vocacional como Técnicos Electricistas.
- Oficiar a las ARL, para generar concientización de riesgo eléctrico en Técnicos Electricistas.
- Segmentación de Técnicos Electricistas matriculados con la finalidad de brindar formación especializada a través de alianzas con terceros.
- Creación por parte del Metodólogo de la estructura modular de las capacitaciones organizadas por fomento educativo.
- Fortalecimiento del uso de la plataforma Moodle para actividades de fomento educativo.
- Proyecto “Creación centro de entrenamiento Seccional Santander”.
- Proyecto “Semilleros Seccional Santander”.

Objetivo 5

Lograr satisfacer a los Técnicos electricistas en sus necesidades y expectativas relacionadas con el CONTE.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Caracterización de los Técnicos electricistas.
- Definición de la utilización del espacio del coworking.
- Estrategias para mejorar la atención a los clientes y usuarios.
- Aumentar la credibilidad del CONTE para mayor generación de demanda a través de acercamiento con empresas del sector.
- Generación de acciones con relación a los resultados de las encuestas de satisfacción de partes interesadas.

Objetivo 6

Implementar y certificar el Sistema Integrado de gestión para mejorar los procesos institucionales. (Calidad, ambiental, SST, Seguridad de la Información, Programa de ética y transparencia, Gestión documental).

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- ✓ Implementación Sistema Integrado de Gestión- Fase II Subsistema de SST y Responsabilidad Social, certificación en ISO 45001 y RSE.
- ✓ Implementación Sistema Integrado de Gestión- Fase III Subsistema de SGA, Certificación.
- ✓ Implementación Sistema Integrado de Gestión- Fase IV Subsistema de Seguridad de la información y Certificación en ISO 27001.
- ✓ Implementación PTEE, programa de transparencia y ética empresarial.
- ✓ Implementación metodología Balanced Scorecard a nivel de cada cargo.
- ✓ Identificación y evaluación de cumplimiento de requisitos legales de SST.
- ✓ Fortalecimiento de los procesos administrativos e interacciones con la seccional Bucaramanga.
- ✓ Implementación de la gestión documental del CONTE.
- ✓ Proyecto de administración archivo general - edificio Fomento.
- ✓ Adquisición del licenciamiento, parametrización, implementación y puesta en producción del sistema de gestión de documento electrónico de archivo – SGDEA Integrado con (ECM Y BPM).
- ✓ Proyecto para la entrega administración del archivo de la base de datos de las matrículas profesionales.

- ✓ Actualizar el Inventario de activos en el software contable.
- ✓ Fortalecimiento al seguimiento y control de los procesos e implementación del programa de auditorías.
- ✓ Acompañamiento por parte de planeación a las reuniones de procesos con el fin de identificar cambios, oportunidades y revisar indicadores.
- ✓ Implementación del módulo y procedimiento del seguimiento presupuestal.
- ✓ Socialización y fortalecimiento de la aplicación del procedimiento de proyectos.
- ✓ Seguimiento y control a los nombramientos del Consejo Directivo.
- ✓ Definir el plan de continuidad de negocio del CONTE.
- ✓ Validación del plan de continuidad de negocio.
- ✓ Actualización de la matriz de requisitos legales con relación a la normatividad del sistema de gestión ambiental, actualizaciones en materia laboral y de SST y normas que puedan afectar la continuidad de los proyectos.

Objetivo 7

Diversificar el portafolio de servicios del CONTE promoviendo el desarrollo de nuevas oportunidades en el marco de la transición energética.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Investigación de mercado para evaluar alternativas de productos y servicios que puedan llegar a hacer parte del portafolio de servicios.
- Estudio de factibilidad de implementación de los productos y servicios potenciales del CONTE que arroje el estudio de mercado.

Objetivo 8

Reducir y mitigar los impactos ambientales negativos generados por el desarrollo de las actividades.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- Identificación de aspectos e impactos ambientales.
- Planes de acción para la mitigación de impactos ambientales negativos.

Objetivo 9

Potencializar las competencias, el bienestar y el continuo desarrollo del Talento Humano del CONTE

- ✓ Capacitación en procesos contractuales desde área jurídica.
- ✓ Formación especializada en Servicio al cliente y manejo de clientes difíciles.

- ✓ Capacitación del talento humano de procesos disciplinarios en ley 1952 de 2019 CGD, ley 1437 de 2011 CPACA y ley 906 de 2004 CPP.
- ✓ Implementación del plan de Capacitaciones y evaluación de su eficacia. Desarrollo del plan de bienestar alineado al resultado de la batería psicosocial.
- ✓ Implementación de pruebas psicotécnicas para la selección de personal.
- ✓ Medición de evaluación de desempeño a través de la evaluación 360° más los indicadores de gestión por cada cargo.

Objetivo 10

Generar condiciones y ambiente de trabajo seguro, evitando enfermedades y accidentes de origen laboral para empleados y contratistas; mediante la eliminación de peligros, gestión de riesgos y oportunidades.

Las **estrategias** que se pondrán en marcha para el cumplimiento de este objetivo son:

- ✓ Implementación plan de trabajo de SST.
- ✓ Seguimiento al pago de incapacidades por parte de las EPS o ARL.
- ✓ Implementación y certificación de la norma ISO 45001:2018.
- ✓ Implementación del sistema de la red contra incendios de las oficinas del CONTE ubicada en el edificio UGI piso 9.

8. Mapa estratégico

