**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PUBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

**DR. ANTONIO PÉREZ GÓMEZ**

***Plan Estratégico***

**Actividad 7**

**SANDRA LUZ CARVAJAL MAGAÑA**

**ABRIL 29, 2015**

1. Visión
2. Misión
3. Valores
4. Políticas
5. Objetivos
6. Estrategias
7. Metas
8. Tácticas-Iniciativas
9. Matriz de Prioridades de las Iniciativas
10. Visión

Ser una firma de Contadores Públicos con liderazgo reconocido a nivel regional por alta calidad en sus servicios y con instalaciones propias cuya característica sea la vanguardia y el cuidado ecológico de su entorno, mismas que se planea ocupar para el año 2017

1. Misión

Incrementar el liderazgo de la firma en los estados de Chiapas y Tabasco, con servicios fiscales, contables y administrativos, con colaboradores y clientes altamente satisfechos cumpliendo sus expectativas más allá de lo esperado.

1. Valores
   1. Respeto (incluye al entorno): La utilización adecuada de los artículos propiedad de la Firma, como evitar el desperdicio en la utilización de los artículos otorgados para uso general
   2. Responsabilidad: Cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos contraídos con los clientes, colaboradores y proveedores.
   3. Honestidad: Cualidad esencial de los integrantes de la firma, que tiene como característica principal la verdad, integridad y justicia en todos los actos dentro y fuera del ambiente laboral
   4. Puntualidad: Es el cumplimiento de trabajos en el plazo ofrecido y de llegar a un lugar a la hora acordada.
   5. Discreción: Es un valor que implica reserva, prudencia y sensatez para obrar o decir algo inadecuado o fuera de tiempo.
   6. Proactividad: Es la actitud en la que el colaborador o socio, asume pleno control de su conducta de modo activo. Lo que implica la iniciativa en toma de acciones creativas y audaces para generar mejora en su propio ambiente, decidiendo en forma constante que hacer y cómo hacerlo.
2. Políticas
   1. Conformar una política denominada “Política de Calidad”:

Mantener el liderazgo en el área contable, fiscal y administrativa; cuyos servicios satisfagan plenamente a nuestros clientes incrementando su patrimonio y que todos los integrantes de la firma, reciban satisfactores, económicos y de reconocimiento a su esfuerzo, buscando constantemente la mejora continua en todas las áreas

1. Objetivos
   1. Gestionar la calidad ante los clientes, deberá ser 100% en el año 2018. Iniciando con el actual de 70%, esto es para 2016 deberá ser 80%, en 2017 90% y en el año 2018 el 100%
   2. Entregar a colaboradores, además de las prestaciones de ley, el 100% de sus bonos por productividad, calidad y puntualidad, en los mismos plazos que el punto anterior.
   3. Administrar eficiente los recursos humanos, técnicos y financieros de la firma.
2. Estrategias
   1. Programación y ejecución de encuestas periódicas vía telefónica o personalmente a los clientes para conocer el avance, comentarios o nivel de satisfacción de los servicios otorgados por la firma.
   2. Elaboración de programas de capacitación en temas técnicos y de desarrollo humano (uno de los temas “como tratar con gente difícil), considerando los días sábados para ellos.
   3. Establecimiento de un presupuesto e informes quincenales y mensuales mediante juntas de gerentes y con todos los colaboradores de forma mensual para enseñar los resultados obtenidos entre todos los integrantes.
3. Metas
   1. Encuestas periódicas
      1. 10% de la lista de los clientes deberán ir a visitarlos de forma personal para entrevistarlos y escuchar sus comentarios.
      2. 10% de la lista de los clientes se realizarán las encuestas vía telefónica, anotando sus comentarios, si los hubiera.
   2. Capacitación a integrantes de la firma
      1. Los sábados a inicio de mes, será para capacitación en temas técnicos.
      2. Los segundos sábados de mes, deberán ser cursos de desarrollo humano, para el mejoramiento del servicio al cliente o para el manejo del cliente difícil.
      3. Los últimos sábados de cada mes, deberán recibir cursos los integrantes a nivel subgerencia y socios.
   3. Presupuesto
      1. El primer viernes de cada mes, se deberá revisar los presupuestos en conjunto con los estados financieros de la firma a los subgerentes y socios
      2. El primer sábado de cada mes, antes de los cursos, se deberán informar a todos los integrantes el avance del cumplimiento de la Misión y Visión de la firma.
4. Tácticas-iniciativas
   1. Encuestas de calidad.
      1. Se programará las visitas a los clientes para las encuestas de calidad, dependiendo del teorema de Pareto 80/20.
      2. Las visitas las realizará la directora general
      3. Los resultados se integran como datos estadísticos para su análisis posterior en la junta de subgerentes y socios.
   2. Capacitación en temas técnicos
      1. Organizar a los todos los involucrados en equipos, de tal forma que sean los mismos integrantes en cada equipo.
      2. Decidirá el tema en la junta de subgerentes y socios
      3. Se calificará al equipo que mejor desarrolle, explique y aclare dudas a los demás con la condonación de retardos.
   3. El presupuesto y el registro contable de la firma
      1. Deberá ser de forma diaria, el registro contable, para que se genere la información financiera el primer viernes del mes siguiente
      2. Deberá realizarse el comparativo presupuestal e informar en la junta de subgerentes y socios para la toma de decisiones.
5. Matriz de Prioridades de las Iniciativas

Al final de esta pirámide, localizaremos 2 puntos más:

* La administración de operaciones programadas y
* El Sistema de evaluación o monitoreo de la estrategia

Ambos temas a analizar en el siguiente capítulo.