	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL MAGDALENA
"CAJAMAG"**



**PLATAFORMA ESTRATÉGICA
2017-2021**

OFICINA DE PLANEACIÓN

Santa Marta D.T.H.C.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

1. INTRODUCCIÓN


El Plan Estratégico Corporativo 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena "Cajamag", 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 sacar beneficios a nuestras fortalezas, aprovechar las oportunidades, mitigar las debilidades y aminorar 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, la incorporación de otras nuevas o incluso la eliminación de algunas que nos permitan adaptarnos a los cambios del mercado.

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, 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 Magdalena hacia una Corporación que lidere la prestación social pagada en dinero, especie y servicio a los trabajadores de mediano y menores ingresos aliviando las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.

Es así como 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 Corporación, 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 y con la seguridad y la confianza del que sabe que camina en la dirección correcta.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

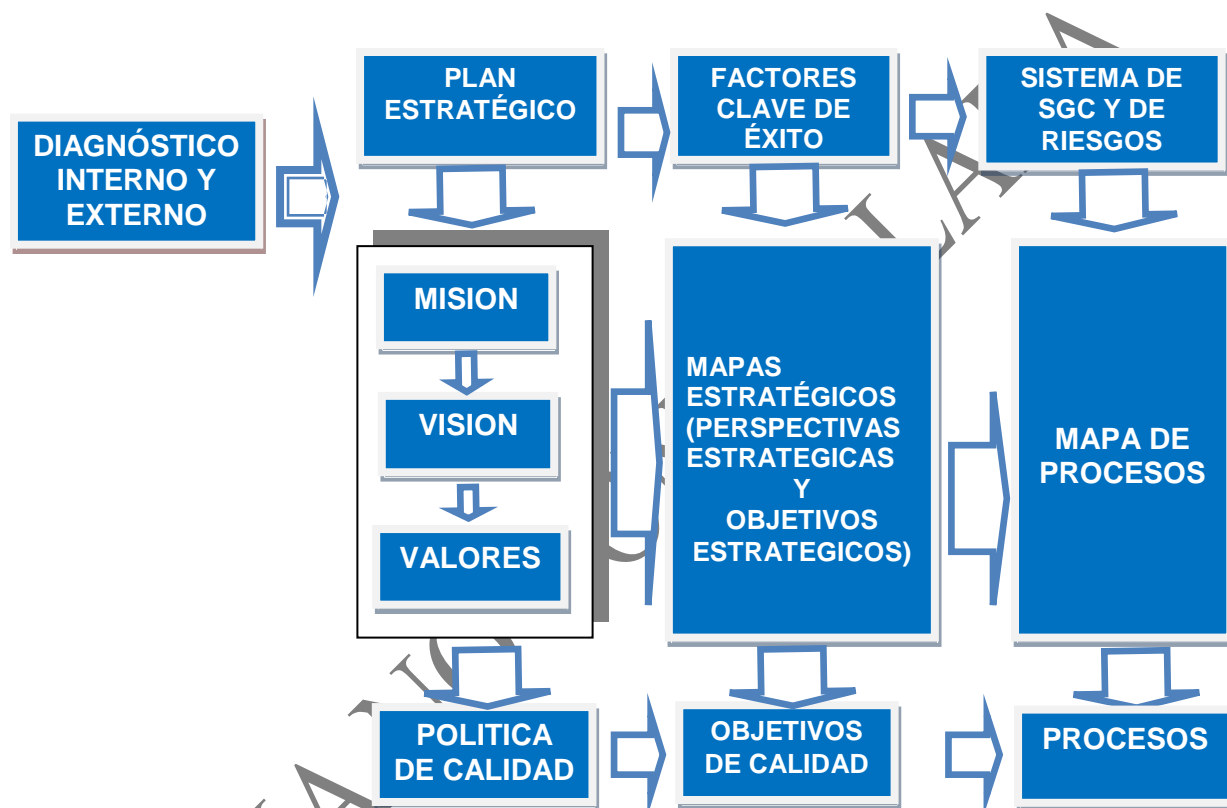
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2017-2021

2.1 ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO.

El planeamiento estratégico es el camino a través del cuál 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 las grandes cuestiones que el plan estratégico viene a responder a partir de sus componentes.

Para realización del Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena 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. Realizado 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, fue así como se formuló la misión (¿Por qué existimos?), valores (¿En que creemos?), visión (¿Qué queremos ser?), política, lineamientos estratégicos, propuesta de valor, Balanced Scorecard y Mapas Estratégicos (traducción de la estrategia).

MODELO PARA LA DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA EN CAJAMAG



2.2 COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO

2.2.1 MISIÓN

Es la misión de CAJAMAG la que expone su razón de ser, describiendo su principal actividad y dejando claro que la distingue 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 CAJAMAG

Trabajamos con sensibilidad social por el bienestar de nuestros afiliados, sus familias, población vulnerable y comunidad, con un talento humano comprometido en la prestación de servicios integrales subsidiados para las categorías A y B, generando desarrollo en la región con un manejo eficiente de recursos.

2.2.2 VISIÓN

Constituye la declaración que guiará a CAJAMAG en el contexto interno y externo cambiante en el que se mueve. La visión refleja lo que debería ser la Corporación en los próximos años, donde debería estar, representa la imagen futura de la Corporación. Es por esto que la visión al 2021 para CAJAMAG, contiene un mensaje claro y directo para sus colaboradores, para quienes ésta se debe constituir en su inspiración y motivador cotidiano.

VISIÓN CAJAMAG

CAJAMAG en el 2021 en cumplimiento de su misión, será reconocida en el Magdalena por su aporte a la educación, cultura y recreación con un alto grado de responsabilidad social y sostenibilidad.

2.2.3 POLÍTICA

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

- **ENFOQUE AL CLIENTE (AFILIADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS):** Ofrecer servicios que satisfagan 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 y garantizar así los resultados planteados por la Caja.

- **MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA:** Adecuación de la infraestructura física y tecnológica para que soporte los procesos y la estrategia definida 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.
- **EDUCACIÓN:** Formar integralmente personas a través de programas educativos de calidad acordes con las necesidades de la Región, garantizando la pertinencia con el sector productivo o población objetivo.
- **FINANCIERO:** Garantizar la sostenibilidad financiera de la Caja , generando la estabilidad en los proyectos y programas de la Corporación

2.2.4 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 CAJAMAG, su forma de trabajar y de relacionarse con los demás. Es así como los valores identificados, son con los que se crea en últimas, la cultura organizacional de la Corporación, deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes lo conforman.

VALORES CAJAMAG

Como entidad que propende por el desarrollo social "CAJAMAG", tiene los siguientes valores:

Sensibilidad social: Conciencia de solidaridad y servicio, identificando los problemas sociales y económicos de la comunidad, atendiéndolos desde nuestra labor.

Compromiso: Actitud positiva y responsable por parte del equipo de trabajo de la Caja para el logro de los objetivos, fines y metas, en el cual cada persona aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

Eficiencia: Capacidad de obtener los máximos resultados con la menor cantidad de recursos logrando estabilidad financiera para el desarrollo y sostenibilidad de la Caja.

Responsabilidad social: Se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

Transparencia: Sinceridad en el actuar, en el pensar y en el decir; conducta y disposición a que la actuación corporativa, en cualquier nivel que sea, esté sometida a normas y reglas claras y conocidas.


2.2.5 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Además de la Misión, la Visión y los Valores de CAJAMAG, 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 CAJAMAG concentrarse, focalizarse, para poder llegar al destino final que se ha propuesto en su Visión 2021.

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 CAJAMAG, así como luego de la identificación de sus fortalezas y debilidades internas.


Este análisis DOFA se ha realizado teniendo en cuenta la situación del entorno externo e interno de la Corporación y podrá ser observado con mayor detalle en el anexo del presente documento.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE CAJAMAG

Los objetivos estratégicos se definieron teniendo en cuenta los siguientes lineamientos estratégicos:

- **Impacto Social:** Desarrollar y Administrar programas sociales con una alta cobertura dentro del departamento del Magdalena dentro de nuestra zona de influencia teniendo prioridad en la población afiliada.
- **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.
- **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 en la comunidad, dentro de nuestra zona de influencia en el Magdalena. Se velará por ofrecer un servicio de calidad al cliente cumpliendo sus expectativas basado en procesos transparentes y oportunos.
- **Talento Humano y Tecnología:** En Cajamag 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 requerimientos de empresas afiliadas, clientes y usuarios, a fin de obtener los recursos financieros necesarios para el sostenimiento de nuestra institución. Por eso Cajamag contará con herramientas tecnológicas adecuadas que permitan operar eficientemente la gestión Corporativa, además los funcionarios de Cajamag tendrán las competencias adecuadas y se contará con planes de inversión para su desarrollo.
- **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.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

- **Educación:** Consolidar la formación de personas a través de programas educativos de calidad acordes con las necesidades del departamento del Magdalena, garantizando la pertinencia con el sector productivo o población objetivo

2.2.6 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 Magdalena.

PROMESA DE SERVICIO.

La Caja de Compensación Familiar del Magdalena 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: Vacunación, Educación Formal, Educación Informal, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Cultura, Vivienda, Crédito Social, Recreación, Deporte, Turismo, Biblioteca y Adulto Mayor.
- Servicios personalizados.
- Programas y servicios de la vanguardia que les generen valor de una manera innovadora.
- Confiabilidad, oportunidad, calidad y calidez, en la prestación de todos sus programas y servicios.
- Precios diferenciales para afiliados.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

3. MAPA ESTRATÉGICO

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 CAJAMAG 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 CAJAMAG 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 2021.

Este modelo de gestión tiene los siguientes componentes:

- **Mapa Estratégico:** Es un diagrama en el que se identifican los Objetivos Estratégicos que debe perseguir CAJAMAG, enmarcados éstos dentro de los 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 a lo anterior, CAJAMAG ha definido su Mapa Estratégico Compuesto por los Sigüientes Objetivos:

3.1 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: IMPACTO SOCIAL

Objetivo Estratégico 1:



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
CAJAMAG**

**Código:
GER-1-01-DE-3**

Versión: 15

Incrementar Cobertura desarrollando Programas, Proyectos y Servicios Sociales orientados a los afiliados, población vulnerable y comunidad.

INDICADOR	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Crecimiento en el Número de Personas Atendidas en los Servicios Sociales.	284.356 á 347.546	302.704 á 369.972	428.184 á 473.256	456.531 á 557.983	479.358 á 585.882
Población atendida a través de los Fondos de Ley (MPC y FONIÑEZ).	N.A	25.706 á 31.418	14.388 á 15.902	18.000 á 22.000	18.900 á 23.100

Medios (Estrategias o Cómpos)	Responsable
Desarrollar Alianzas Estratégicas con organismos públicos y privados para Formular y gestionar Programas y Proyectos que generen impacto positivo en el entorno y la comunidad.	Profesional Universitario de Proyectos. Jefe Unidad de Servicios Sociales. Jefes y Supervisores de Servicios.
Identificar y analizar las características, necesidades y expectativas de toda la población a la cual se quiere satisfacer.	Supervisor de Mercadeo
Ampliar y diversificar el portafolio de servicios: Diseñar Programas y Servicios y mejorar los existentes de acuerdo con las necesidades de los clientes, el comportamiento socioeconómico y las políticas de	Supervisor de Mercadeo Jefe Unidad de Servicios Sociales Profesional Universitario de Proyectos Jefes y Supervisores de Servicios.

desarrollo del país.	
Incrementar cobertura en el Colegio Santiago de Cali abriendo nuevas aulas de clase.	Rector del Colegio.
Apertura de una nueva sede social Urbana en donde brindemos inicialmente los servicios de: Capacitación, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Recreación, Deportes, Gimnasio, Cafetería, Atención al Cliente (afiliaciones, Postulaciones, PQRSFD, etc.) y salas lúdicas.	Director Administrativo. Jefe de División Financiera. Jefe de División Administrativa. Profesional Universitario de Proyectos.
Establecer convenios con instituciones que permitan contar con escenarios deportivos para incrementar la cobertura del servicio de deportes.	Jefe de Deportes
Contar con un espacio adecuado para ofertar los programas musicales y extender la escuela de formación musical en los Municipios de Fundación, Ciénaga, El Banco, Plato y Pivijay.	Jefe Unidad de Cultura y Comunicaciones.
Extender el programa de Cine al Barrio a los Municipios de Ciénaga, Fundación, Plato, El Banco, Pivijay y Aracataca para brindar entretenimiento y recreación a las familias afiliadas y comunidad teniendo en cuenta que en estas poblaciones no existen salas de cine.	Jefe Unidad de Cultura y Comunicaciones.

<p>Contar con un espacio propio y adecuado para desarrollar las actividades a cargo de la Biblioteca, tales como: Consultas, Talleres, Hemeroteca, Sala de Lectura, Atención a Población con Necesidades Educativas Especiales, entre otras; para ampliar cobertura, fundamentados en un servicio de calidad que aporte en la mejora de la educación de la población afiliada infantil y juvenil y demás. Implementación de bibliotecas en convenio en los municipios, además se proyecta la ampliación de la red de biblioburro.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales (Biblioteca).</p>
<p>Implementar nuevas atracciones en el Centro Recreacional Teyuna que impacten al afiliado y permita incrementar las entradas a este centro recreacional. 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.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa del Centro Recreacional Teyuna.</p>
<p>Construir un Salón en el Centro Recreacional Buenavista Cajamag que permita incrementar la cobertura y optimizar los servicios que se prestan en este Centro Recreacional a los afiliados.</p>	<p>Administrador del Centro Recreacional. Profesional Universitario de Proyectos</p>
<p>Contar con espacios para la prestación de servicios integrales en las sedes de Ciénaga, Plato y el Banco para incrementar la cobertura en estos Municipios y ante la demanda de la población para recibir servicios se crea la necesidad de contar con espacios</p>	<p>Responsables de Sedes Jefe de División Administrativa.</p>



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
CAJAMAG**

**Código:
GER-1-01-DE-3**

Versión: 15

adecuados para prestar los servicios de capacitación y adulto mayor, en la actualidad se está dejando de prestar estos servicios y algunos se hacen en las condiciones menos apropiadas.	
Establecer convenios con la OIM, ONG y empresas estatales que manejen programas nutricionales y que estén dirigidos a atención al menor de las zonas más apartadas del Departamento (población vulnerable).	Jefe de Programas Especiales (AIM). Profesional Universitario de Proyectos.
Para la JEC implementar el bilingüismo y promoción de lectura, siguiendo directrices de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Jefe de Programas Especiales (JEC).
Ejecutar proyectos de promoción y prevención que permitan impactar a la población vulnerable e incrementar la cobertura de la Caja.	Profesional Universitario de Proyectos.
Generar un proceso comercial efectivo: Llegar a nuestros clientes, actuales y potenciales, con estrategias comerciales novedosas, a partir de una segmentación adecuada de la población objetivo.	Supervisor de Mercadeo Jefe de Promoción y Ventas.
Incrementar las ventas.	Jefe de Promoción y ventas.

3.2 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: FINANCIERA


Objetivo Estratégico 2:

Garantizar la sostenibilidad financiera.

INDICADORES	METAS
-------------	-------

	2017	2018	2019	2020	2021
Remanente	\$ 2.541.918 á \$2.809.488	\$1.570.078 á \$1.735.350	\$2.160.555 á \$2.268.583	\$3.137.099 á \$4.159.666	\$3.620.450 á \$4.773.568
Cumplimiento del Plan de Compras	85% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%
% de Incremento de los ingresos por aportes.	7% á 11%	5.43% á 9.43%	5.06% á 9.06%	5.66% á 9.66%	4.63% á 8.63%
Ingresos por Servicios. (Cifras en Miles de Pesos)	\$ 6.541.966 á \$ 7.230.594	\$ 5.744.766 á \$ 6.349.478	\$ 7.104.749 á \$7.459.986	\$9.698.512 á \$9.989.467	\$9.843.990 á \$10.100.275

Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Identificar necesidades de servicios en la población afiliada.	Supervisor de Mercadeo.
Implementar programas o convenios para aumentar la cobertura y los ingresos por servicios.	Jefes y Supervisores de Servicios Profesional Universitario de Proyectos.
Aumentar los ingresos.	Jefe de Promoción y Ventas
Disminuir los costos.	Jefes y Supervisores de áreas.
Implementar un Plan de Control y Restricción de Gastos de Funcionamiento.	Jefe de División Financiera. Responsables de áreas y servicios.
Realizar un estudio y establecer un sistema de costeo para aplicación de márgenes de utilidad por negocio.	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos
Promocionar los servicios y aumentar las ventas.	Jefe de Promoción y Ventas.
Optimizar los niveles de recuperación de la Cartera.	Jefe Unidad de Crédito y Cartera. Jefes y Supervisores de Servicios.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

3.3 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: CLIENTE Y MERCADO


Objetivo Estratégico 3: Mejorar la Satisfacción de los Afiliados y Usuarios de los Servicios

INDICADOR: Porcentaje de Satisfacción del cliente de los servicios prestados por la Caja (Sumatoria de Afiliados y Usuarios Satisfechos y Altamente Satisfechos de los diferentes servicios de la Caja)					
METAS	2017	2018	2019	2020	2021
	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	95% á 100%

Objetivo Estratégico 4: Cumplir la Promesa del Servicio ofrecida al cliente.

INDICADOR: Porcentaje de Cumplimiento de la Promesa del Servicio.					
METAS	2017	2018	2019	2020	2021
	85 á 90%	85 á 90%	85 á 100%	90 á 100%	90 á 100%

Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Identificar y analizar las características, necesidades y expectativas de toda la población a la cual se quiere satisfacer.	Supervisor de Mercadeo.
Crear y mantener servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.	Supervisor de Mercadeo. Jefes y Supervisores de Servicios.
Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente.	Jefe Unidad de Servicios Sociales. Jefes y Supervisores de Servicios. Funcionarios de Atención al Cliente y de Servicios.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

Promocionar los servicios de acuerdo a la promesa de servicio establecida por la Caja.	Jefe de Promoción y Ventas.
Cumplir la promesa de servicio establecida por la Caja.	Jefe y Supervisores de Servicios.
Medir anualmente la satisfacción del cliente.	Supervisor de Atención al Cliente.
Medir la satisfacción de los eventos realizados.	Jefe y Supervisores de Servicios.
Implementar acciones correctivas en los servicios que permitan mejorar la satisfacción del Cliente.	Jefe y Supervisores de Servicios.

3.4 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: TALENTO HUMANO Y TECNOLOGÍA

Objetivo Estratégico 5: Mejorar el clima y la confianza organizacional.

INDICADOR : % Incremento de la Satisfacción del Cliente Interno					
METAS	2017	2018	2019	2020	2021
	-	0.7%-1.5%	-	1%-3%	-

Objetivo Estratégico 6: Desarrollar competencias y habilidades del Personal.

INDICADOR: % de Cumplimiento del Plan de Capacitación.					
METAS	2017	2018	2019	2020	2021
	85% á 100%	90% á 100%	90-100%	95% á 100%	95% á 100%

Objetivo Estratégico 7: Contar con personal competente en la Corporación desarrollando sus habilidades.

INDICADOR	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Calificación promedio de la evaluación de desempeño del personal empleado por la Caja	- 80% á 100%	- 85% á 100%	- 85% á 100%	85% á 100%	90% á 100%
Calificación promedio de la evaluación de desempeño de los contratistas que afecten la prestación del servicio	- 80% á 100%	- 85% á 100%	- 85% á 100%	85% á 100%	90% á 100%

Objetivo Estratégico 8: Contar con una infraestructura física y tecnológica adecuada, integrada y segura que soporte los procesos y la estrategia definida por la Caja.

INDICADORES	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Continuidad de la operación de los servicios sistematizados que ofrece la Caja	90-100%	90-100%	90-100%	90% á 100%	90% á 100%
Cumplimiento de los Proyectos de T.I que soportan la estrategia Corporativa	N.A	N.A	70%-100%	75%-100%	80%-100%
Cumplimiento de Mantenimiento	95% á	95% á	95% á	95% á	95% á

preventivo de Tecnológico	100%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento del Plan de Mantenimiento preventivo y Calibración	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%
Eficacia de los Mantenimientos Correctivos de recursos físicos	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%
Eficacia de los Mantenimientos Correctivos de infraestructura tecnológica	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%

Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Efectuar la medición del clima organizacional cada dos años para reconocer el impacto del plan de bienestar.	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.
Tener en cuenta las conclusiones de la encuesta sobre clima organizacional y trabajar por corregir los aspectos que se pueden mejorar con el fin de obtener un ambiente laboral agradable.	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.
Evaluar anualmente el desempeño de los empleados.	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.
Ejecutar actividades de capacitación eficaces y oportunas, que permitan mantener e incrementar las competencias y habilidades del personal, para satisfacer las	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.




**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
CAJAMAG**

**Código:
GER-1-01-DE-3**

Versión: 15

necesidades propias del cargo y así contribuir al mejoramiento de la productividad del talento humano en la Corporación.	
Cumplir con los compromisos adquiridos durante la evaluación de desempeño y con las actividades programadas para mejoramiento del clima organizacional y competencias del personal.	Todos los Empleados de Cajamag.
Desarrollar una cultura organizacional orientada al Servicio.	Jefe Unidad de Talento Humano, Supervisor de Atención al Cliente.
Disponer de políticas, estrategias y tecnología de punta (software, hardware, comunicaciones) requeridas en el momento oportuno, minimizando los riesgos operacionales de la institución.	Jefe de Dpto. de Sistemas.
Asegurar la disponibilidad de información veraz y consistente que permita realizar medición, seguimiento y control, y que sirva de base para la toma de decisiones y divulgación en el momento requerido, con los niveles de confidencialidad adecuados.	Jefe Unidad de TI
Implementación de infraestructura tecnológica para el desarrollo de los programas sociales.	Jefe Unidad de TI
Diseño de una página web que permita promoción, inscripción y venta de servicios.	Jefe Unidad de TI
Implementación de Software para la oficina de atención al cliente.	Jefe Unidad de TI
Implementación de Software de Calidad e Indicadores de seguimiento a los procesos.	Jefe Unidad de TI

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

3.5 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: PROCESOS.

Objetivo Estratégico 9: Asegurar el óptimo desempeño de los procesos.

INDICADORES	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Eficacia de las Acciones de Mejora.	65% á 100%	70% á 100%	75% á 100%	80% á 100%	85% á 100%

Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Crear, optimizar, ajustar e implementar los procesos y procedimientos necesarios de acuerdo con las nuevas condiciones de la Corporación y su oferta de servicios, que garanticen la calidad y la oportunidad, en la entrega de los mismos a los distintos clientes.	Director Administrativo. Jefe Unidad Planeación y Estadísticas. Responsables de Procesos. Responsables de Subprocesos.
Implementar acciones de mejoras a los procesos y Subprocesos.	Responsables de Procesos y Subprocesos.
Lograr la Certificación de Calidad de todos los procesos de la Caja.	Director Administrativo. Jefe de División Financiera. Jefe de División Administrativa. Jefe Unidad Planeación y Estadísticas. Responsables de Procesos. Responsables de Subprocesos.

3.6 LINEAMIENTO ESTRATEGICO: EDUCACIÓN

Los objetivos estratégicos de Educación de la Corporación se encuentran en los servicios de Educación para el Trabajo y desarrollo humano, Educación Informal y Educación Formal.

Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

Objetivo Estratégico 10.1: Monitorear la pertinencia de la oferta educativa teniendo en cuenta las necesidades del sector productivo y los requisitos legales.


INDICADORES	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Técnico Laboral	35%-100%	37%-100%	39%-100%	41%-100%	43%-100%
Calificación promedio de la etapa práctica del programa Seguridad ocupacional	4.0-5.0	4.2-5.0	4.3-5.0	4.4-5.0	4.5-5.0
Calificación promedio de la etapa práctica del programa logística portuaria y mercadeo y ventas	3.9-5.0	4.1-5.0	4.2-5.0	4.3-5.0	4.4-5.0
Calificación promedio de la etapa práctica de Contabilidad	3.9-5.0	4.0-5.0	4.1-5.0	4.2-5.0	4.3-5.0

Resultados de aprendizaje de los estudiantes de seguridad ocupacional, logística portuaria, Mercadeo y Ventas	3.6-5.0	3.8-5.0	3.9-5.0	4.0-5.0	4.1-5.0
Resultados de aprendizaje de los estudiantes de contabilidad	3.5-5.0	3.6-5.0	3.7-5.0	3.8-5.0	3.9-5.0

Educación Para el Trabajo y Desarrollo Humano	
Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Cumplimiento de las estructuras curriculares de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano aprobadas y vigentes, CPS -1 DE-50	Profesional Universitario de Gestión Administrativa y Académica
Gestionar y consolidar los Convenios empresariales para el desarrollo de la etapa de práctica	Profesional Universitario de Gestión Administrativa y Académica. Coordinador Gestión de Práctica y Seguimiento a de Práctica y Egresados
Seguimiento y continuidad en la formación de egresados con el fin de mejorar sus competencias laborales	Profesional Universitario de Gestión Administrativa y Académica. Coordinador de Gestión de Práctica y Seguimiento a Práctica y Egresados

EDUCACIÓN INFORMAL

Objetivo Estratégico 10.2: Desarrollar los cursos de educación informal (Capacitación y Escuelas de Formación deportiva), garantizando criterios de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 15

calidad, permitiendo que los usuarios aprovechen el tiempo libre para el sano esparcimiento, bienestar psicomotriz, la formación educativas, desarrollo de habilidades, destreza y adquisición de nuevos conocimientos.

INDICADORES	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de Estudiantes Certificados de Cursos de Capacitación	70%-100%	70%-100%	75%-100%	75%-100%	75%-100%
Promedio de Asistencia de Cursos de Capacitación	60%-100%	65%-100%	70%-100%	75%-100%	80%-100%
Promedio de Asistencia Cursos de Escuelas de Formación Deportiva	65%-100%	70%-100%	75%-100%	80%-100%	85%-100%
Porcentaje de Deserción de Estudiantes de Cursos de Capacitación y EFD	Máximo 30%	Máximo 30%	Máximo 25%	Máximo 25%	Máximo 25%
Cumplimiento de la programación de Cursos de Capacitación	70%-100%	75%-100%	75%-100%	80%-100%	85%-100%

EDUCACIÓN INFORMAL	
Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Realizar seguimiento a las causas de deserción estudiantil, con el fin de crear estrategia que permitan disminuir la salida de estudiantes de cursos informales	Jefe de Capacitación

Realizar la entrega oportuna y correcta de los certificados de aquellos estudiantes que cumplieron con el mínimo requerido de la asistencia	Jefe de Capacitación Auxiliar Administrativo I
Cumplir con la programación de cursos informales establecidos, desarrollando estrategias con el Departamento de Mercadeo que permitan aumentar la demanda de nuestros afiliados.	Jefe de Capacitación

EDUCACIÓN FORMAL

Objetivo Estratégico 10.3: Formar ciudadanos íntegros, emprendedores, competentes, con alto grado de responsabilidad y sensibilidad social, a través de acciones fundamentadas en el monitoreo de la información interna y externa y el seguimiento a los egresados

INDICADORES	METAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
Puntaje Global de las pruebas Saber 11	Mínimo 260	Mínimo 265	Mínimo 265	Mínimo 270	Mínimo 270
Calidad Académica nivel Pre escolar	87%	89%	89%	90%	93%
Calidad Académica Primaria, Secundaria, y Media Académica.	Primaria= 8.9 Secundaria=8.1 Media Académica= 7.9	Primaria= 8.9 Secundaria=8.2 Media Académica= 8	Primaria= 9 Secundaria=8.3 Media Académica= 8.1	Primaria=9 Secundaria=8.4 Media Académica= 8.2	Primaria=9 Secundaria=8.4 Media Académica= 8.2
Deserción Escolar	Máximo el 5%	Máximo 5%	Máximo 5%	Máximo 5%	Máximo 5%



EDUCACIÓN FORMAL	
Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Cumplir con el Plan General de Estudio establecido en cada área y/o asignatura en los niveles de educación preescolar, básica primaria, secundaria y Media Académica	Rector Colegio Santiago de Cali-Cajamag Coordinador Académico
Desarrollar los preparatorios a los estudiantes de grado 10° y 11° de las pruebas saber 11 y monitorear los resultados de los simulacros y analizar el resultado final emitido por el Ministerio de Educación.	Rector Colegio Santiago de Cali-Cajamag Coordinador Académico
Realizar seguimiento a la deserción escolar del Colegio Santiago de Cali – Cajamag, con el propósito de analizar las causales y establecer estrategias de retención	Rector Colegio Santiago de Cali-Cajamag Coordinador Académico Coordinador de Convivencia Asistente Administrativo

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

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

4. 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 CAJAMAG:

PROYECTOS	JUSTIFICACIÓN	VIGENCIA (años)
UNIDAD INTEGRAL DE	Contar con un punto de atención Integral en el Centro Histórico del Distrito de Santa	<u>2019-2021</u>



<p>SERVICIO HISTÓRICO</p>	<p>CENTRO Marta, zona de mayor representatividad institucional del departamento del Magdalena, para facilitar el acceso de la población afiliada categoría A y B al amplio portafolio de servicios de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, 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.</p>	
<p>CENTRO DE FORMACIÓN MUSICAL</p> <p>Contar con un espacio adecuado para ofertar los programas musicales.</p>	<p>La promoción y difusión del arte y la cultura es un eje transversal temático que CAJAMAG ha venido consolidando desde el Departamento de Cultura y Comunicaciones.</p> <p>La Escuela de Formación Musical no cuenta con un espacio físico adecuado para el desarrollo de los cursos y/o actividades.</p> <p>Los niños, niñas, jóvenes y adultos, especialmente de las categorías A y B, tienen un acercamiento a la música de manera formativa, con un aprendizaje que combina la enseñanza formativa con la lúdica, en ciclos semestrales y en periodos vacacionales, complementando así su desarrollo integral, permitiendo descubrir sus talentos y ocupar su tiempo para alejarlos de las drogas y demás males que aquejan la sociedad, mejorando así su calidad de vida y la de su entorno.</p>	<p align="center"><u>2018-2021</u></p>
<p>CENTRO RECREACIONAL TEYUNA</p> <p>1. Remodelar la Recepción para un mejor servicio a los Usuarios.</p>	<p>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.</p>	<p align="center"><u>2017</u></p>

2. Adecuación de la cocina.		<u>2017</u>
3. Adecuación de baños de Recepción.		<u>2017</u>
4. Nuevas atracciones que impacten al afiliado en áreas recreativas.		<u>2018-2020</u>
5. Ampliación del vaso de la piscina de tobogán.		<u>2020</u>
6. Adecuación del área de las cabañas, para la construcción de una piscina.		<u>2020</u>
7. Cerramiento de la piscina semi olímpica y de tobogán.		<u>2020</u>
<p>Centro Recreacional Cajamag Buenavista.</p> <p>1. Planta Eléctrica o paneles solares.</p>	Optimizar los servicios que se prestan en este Centro Recreacional a los afiliados.	<u>2018-2021</u>
<p>Archivo Central</p> <p>Contar con un espacio que cumpla con las condiciones técnicas para archivar.</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	<u>2017-2018</u>



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
CAJAMAG**

**Código:
GER-1-01-DE-3**

Versión: 15

	almacenamiento y condiciones ambientales generales.	
<p>COLEGIO SANTIAGO DE CALI</p> <p>Contar con espacios para ampliación de aulas y zonas deportivas.</p>	<p>Ante la solicitud de cupos por parte de los padres de familia de la población afiliada, especialmente de las categorías A y B, en el Colegio Santiago de Cali – CAJAMAG, quienes ven la oportunidad de recibir una educación con altos estándares de calidad y certificados, surge la necesidad de ampliar el número de aulas para cubrir la demanda y realizar un auditorio con la capacidad adecuada para albergar al cuerpo estudiantil, docente y padres de familia. Así mismo, se requiere que los estudiantes puedan desarrollar actividades deportivas en escenarios adecuados para una formación integral y que en la actualidad no se cuenta con canchas deportivas suficientes y se tienen que utilizar escenarios alternos lo que requiere contar con infraestructura propia o en arriendo para el desarrollo de estas actividades necesarias para una vida saludable.</p>	<p><u>2020-2021</u></p>
<p>Sedes Municipios.</p> <p>Contar con espacios para la prestación de servicios integrales en las sedes de Ciénaga, Plato, El Banco, Santa Ana, Zona Bananera y, Cancha y Salones en Fundación.</p> <p>Ampliación y remodelación de la sede social de CAJAMAG en el Municipio de Ciénaga (Magdalena)</p>	<p>Para incrementar la cobertura en estos Municipios y ante la demanda de la población para recibir servicios se crea la necesidad de contar con espacios adecuados para prestar los servicios de capacitación y adulto mayor, en la actualidad se está dejando de prestar estos servicios y algunos se hacen en las condiciones menos apropiadas.</p> <p>El crecimiento en los últimos 5 años en la población afiliada y sus beneficiarios en el municipio de Ciénaga demanda que la Caja de Compensación Familiar del Magdalena amplíe su oferta de servicios sociales como Cultura, Capacitación, Recreación, entre otros; es debido a esto, que se hace necesaria la ampliación de la Sede, la cual permita brindar espacios y ambientes confortables para responder a aquella tendencia eficientemente.</p>	<p><u>2017-2021</u></p> <p><u>2020</u></p>



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
CAJAMAG**

**Código:
GER-1-01-DE-3**

Versión: 15

<p>Remodelación de la sede social de CAJAMAG en el Municipio del Banco (Magdalena)</p> <p>Adquisición de inmueble para la Sede de Plato</p>	<p>La Sede Social El Banco Magdalena CAJAMAG, es una edificación de una sola planta con un área total de 257 m2, la cual requiere la realización de obras de mantenimiento estructural y arquitectónico dada la antigüedad de la edificación.</p> <p>Con el nuevo diseño del proyecto, se busca organizar las diferentes aéreas de los servicios sociales, su optimización y funcionalidad para atender la oferta de servicios de la Caja en el Municipio y poblaciones aledañas dado en crecimiento de afiliados.</p> <p>Los Servicios de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena hacen presencia en el Municipio de Plato desde el año 1993 en un inmueble arrendado.</p> <p>Debido al aumento afiliados en el Municipio de Plato el cual asciende a 6.220 afiliados, y su zona de influencia de 5.285 afiliados, se hace necesaria la adquisición de un inmueble que cumpla con las normas y espacios pertinentes para desarrollar de forma óptima la prestación de los servicios Sociales y la atención al cliente a los afiliados, especialmente los de Categoría A y B.</p>	<p><u>2020</u></p> <p><u>2017-2021</u></p>
<p>AMPLIACION INFRAESTRUCTURA SEDE ADMINISTRATIVA</p>	<p>La Sede de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, presenta hacinamiento en algunas oficinas de trabajo, dificultando en algunas ocasiones poder realizar de manera eficiente y</p>	<p><u>2018-2021</u></p>

	<p>productiva el plan de trabajo de los que laboran en dicho lugar.</p> <p>En virtud de lo señalado, es indispensable incrementar los espacios físicos por medio de una ampliación en la infraestructura de la Sede Administrativa, que le permita a los Directivos reorganizar de forma eficaz las áreas de trabajo.</p>	
ADECUACIÓN EDIFICIO ADMINISTRATIVO	DEL Debido a la antigüedad del inmueble de la Sede Administrativa de CAJAMAG, con más de 40 años de construido, y darles cumplimiento a las normas sobre sismo-resistencia (Ley 400 de 1997 y reglamentadas mediante el Decreto 33 de 1998 "NSR-98"), se hace necesario el reforzamiento estructural inicialmente de una parte del edificio administrativo, así como la ampliación y adecuación del área de Atención al Cliente, permitiendo prestar un servicio con seguridad y comodidad a nuestros afiliados.	<u>2020-2021</u>

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.

Nota 1: El Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena 2012-2016 fue aprobado por el Consejo Directivo de la Caja en reunión celebrada el día 20 de abril de 2012 según consta en acta No. 516.

Nota 2: Según acta 528 de fecha 26 de marzo de 2013, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización de los objetivos estratégicos de la Corporación.

Nota 3: Según acta 540 de fecha 31 de marzo de 2014, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización del Plan Estratégico 2012-2016 de la Caja de Compensación

Tabla de Control de Cambios		
Versión	Cambio	Fecha
2	Se actualizaron los objetivos de cobertura, financieros y de talento humano.	26/03/2013

Familiar del Magdalena.

Nota 4: Según Acta 555 de fecha 29 de Mayo de 2015, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización del Plan Estratégico 2012-2016 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

Nota 5: Según Acta 565 de fecha 17 de marzo de 2016, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2012-2016 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

Nota 6: Según Acta 571 de fecha 28 de septiembre de 2016, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización de la Misión Corporativa, donde se incluye que los servicios integrales que se brindan son ssubsidiados para las categorías A y B.

Nota 7: Según Acta 574 del 22 de diciembre de 2016, el Consejo Directivo de la Caja aprobó el Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

Nota 8: Según Acta 586 del 22 de diciembre de 2017, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

Nota 9: Según Acta 598 del 21 de diciembre de 2018, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

Nota 10: Según Acta 611 del 20 de diciembre de 2019, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.