

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

**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: 13

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: 13

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2017-2021

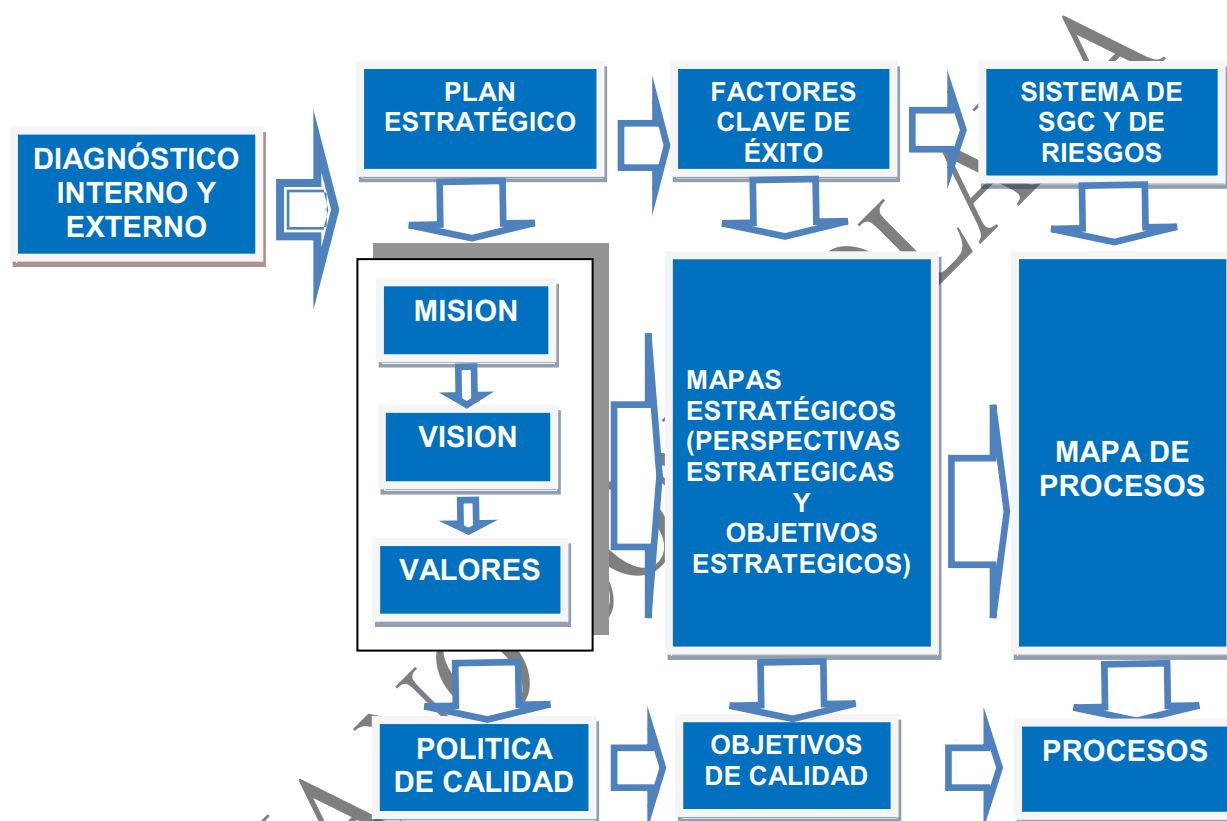
2.1 ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO.

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).

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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 debiera ser la Corporación en los próximos años, donde debería estar, representa la imagen futura de la Corporación. Es por esto que la visión al 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.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- **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.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE CAJAMAG

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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: 13

- **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: 13

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Objetivo Estratégico 1:

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	322.489 á 394.153	343.435 á 419.753	365.744 á 447.020
Población vulnerable atendida en programas y convenios.	N.A	25.706 á 31.418	18.442 á 22.540	19.057 á 23.291	19.713 á 24.093

Medios (Estrategias o Cómo)	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 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 de Servicios Sociales Profesional Universitario de Proyectos Jefes y Supervisores de Servicios.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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 Dpto. de Cultura
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 de Dpto. de Cultura.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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.	Jefe de Programas Especiales (Biblioteca).
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.	Jefe Centro Recreacional Teyuna.
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.	Administrador del Centro Recreacional. Profesional Universitario de Proyectos
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	Responsables de Sedes Jefe de División Administrativa.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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
-------------	-------

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	2017	2018	2019	2020	2021
Remanente	\$ 2.541.918 á \$2.809.488	\$1.570.078 á \$1.735.350	\$1.403.022 á \$1.550.708	\$1.908.110 á \$2.108.964	\$2.102.165 á \$2.323.445
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	\$5.638.489 á \$6.232.015	\$5.587.535 á \$6.175.697	\$5.505.030 á \$ 6.084.506

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 Dpto. de Presupuesto
Promocionar los servicios y aumentar las ventas.	Jefe de Promoción y Ventas.
Optimizar los niveles de recuperación de la Cartera.	Jefe Dpto. de Crédito. Jefes y Supervisores de Servicios.

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 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: 13

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.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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 garantice un funcionamiento confiable y oportuno de la Corporación.

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 Mantenimiento preventivo de Tecnológico	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%
Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

preventivo y Calibración					
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 de Dpto. de Personal 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 de Dpto. de Personal y Profesional Universitaria.
Evaluar anualmente el desempeño de los empleados.	Jefe de Dpto. de Personal y Profesional Universitaria.
Ejecutar actividades de capacitación eficaces y oportunas, que permitan mantener e incrementar las competencias y habilidades del personal, para satisfacer las necesidades propias del cargo y así contribuir al mejoramiento de la productividad del talento humano en la Corporación.	Jefe de Dpto. de Personal y Profesional Universitaria.
Cumplir con los compromisos adquiridos durante la evaluación de	Todos los Empleados de Cajamag.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

desempeño y con las actividades programadas para mejoramiento del clima organizacional y competencias del personal.	
Desarrollar una cultura organizacional orientada al Servicio.	Jefe de Dpto. de Personal. 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 de Dpto. de Sistemas.
Implementación de infraestructura tecnológica para el desarrollo de los programas sociales.	Jefe de Dpto. de Sistemas.
Diseño de una página web que permita promoción, inscripción y venta de servicios.	Jefe de Dpto. de Sistemas.
Implementación de Software para la oficina de atención al cliente.	Jefe de Dpto. de Sistemas.
Implementación de Software de Calidad e Indicadores de seguimiento a los procesos.	Jefe de Dpto. de Sistemas.

3.5 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: PROCESOS.

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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 de Dpto. de Gestión de Calidad, 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 de Gestión de Calidad, Planeación y Estadísticas. Responsables de Procesos. Responsables de Subprocesos.

3.6 LINEAMIENTO ESTRATEGICO: EDUCACIÓN

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG		Código: GER-1-01-DE-3
			Versión: 13

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	Jefe Dpto de Educación 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 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 Práctica y Egresados

EDUCACIÓN INFORMAL

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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	Jefe de Capacitación Auxiliar Administrativo I

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

mínimo requerido de la asistencia	
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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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 SERVICIO CENTRO	Contar con un punto de atención Integral en el Centro Histórico del Distrito de Santa Marta, zona de mayor representatividad institucional del departamento del Magdalena,	<u>2017-2018</u>

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

3. Adecuación de baños de Recepción. 4. Nuevas atracciones que impacten al afiliado en áreas recreativas.		<u>2017</u> <u>2018-2019</u>
CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS Centro Integral de Servicios	Contar en la Ciudad de Santa Marta, con un Centro de Integral del Servicios para atender la demanda de los afiliados, especialmente en las categorías A y B, para prestar los servicios de: Capacitación, Atención Integral al Menor, Centro de Empleo, Recreación, Cafetería, Atención al Cliente (afiliaciones, Postulaciones, PQRSF, etc.) y salas lúdicas.	<u>2018-2021</u>
Centro Recreacional Cajamag Buenavista. 1. Planta Eléctrica o paneles solares.	Optimizar los servicios que se prestan en este Centro Recreacional a los afiliados.	<u>2018-2020</u>
Archivo Central Contar con un espacio que cumpla con las condiciones técnicas para archivar.	Contar con un área que cumpla con la infraestructura y condiciones técnicas contempladas en las directrices dadas por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo 48 del 2000, Acuerdo 49 del 2000, Acuerdo 50 del 2000, la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos para Colombia), y el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura 1080 del 25 de mayo de 2015, en cuanto a capacidad de almacenamiento y condiciones ambientales generales.	<u>2017-2018</u>
COLEGIO SANTIAGO DE CALI Contar con espacios para ampliación de aulas y zonas deportivas.	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	<u>2020-2021</u>

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	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 que se construya infraestructura propia para el desarrollo de estas actividades necesarias para una vida saludable.	
Sedes Municipios. Contar con espacios para la prestación de servicios integrales en las sedes de Plato, El Banco, Santa Ana, Zona Bananera y, Cancha y Salones en Fundación.	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.	<u>2017-2021</u>
CENTRO DEPORTIVO	Contar con un espacio que cumpla con la infraestructura y condiciones técnicas requeridas para el funcionamiento de un Centro Recreativo y Deportivo, con el fin de fortalecer y ampliar la cobertura de los servicios ofertados (Recreación y Deporte), a los afiliados de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, principalmente a los afiliados de la categoría A y B, los cuales representan el 94% del total de afiliados de la ciudad.	<u>2018-2021</u>
AMPLIACION INFRAESTRUCTURA SEDE ADMINISTRATIVA	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 productiva el plan de trabajo de los que laboran en dicho lugar. 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.	<u>2018-2021</u>

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

5. ANEXOS

5.1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO CAJAMAG (MATRIZ DOFA).

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición o disminución de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación. - Políticas de austeridad adoptadas por el Gobierno Nacional. (Disminución del 4% de los aportes recaudados a las empresas afiliadas). - Reforma a la estructura nacional. - Cambios permanentes en la expedición de normas legales. - Ausencia de normas o leyes que respalden a los colegios privados en la recuperación de la cartera morosa. - Competencia agresiva de empresas que prestan servicios similares. - Dificultad de acceso a los diferentes Municipios del Departamento por mal estado en las vías o por la ola	- Plan Económico y Social del Gobierno. - Apoyo del actual Gobierno Nacional a las Cajas de Compensación, como un instrumento para lograr la política social contenida en el Plan de Desarrollo Nacional. - Buenas relaciones con el entorno. (gobierno y sector empresarial). - Ampliación de Programas Sociales. - Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, afiliados y beneficiarios, potenciales usuarios de los servicios. - Crecimiento de empresas afiliadas y por ende de los aportes, disponibilidad de recursos. - Contar con un mercado de avances tecnológicos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

invernal. - Educación Informal gratuita por parte del Estado. - Alta Competencia, gran número de instituciones de capacitación y Escuela de Formación Deportiva que ofrecen los mismos cursos a precios más bajos. - Falta de hábitos de estilo de vida saludable (práctica deportiva). - Falta de Motivación de los afiliados por capacitarse y adoptar un espíritu emprendedor. - Baja oferta de trabajo para la educación técnica y bajos niveles salariales para los egresados de formación Técnica laboral. - Escasa vinculación con los sectores productivos. - Preferencia por la formación universitaria que por la técnica. - Falta un centro recreativo de eventos para atender las necesidades de los afiliados y las empresas. - Escasez de espacios apropiados en la región para la recreación.	- Ubicación geográfica, permite realización de actividades turísticas y aprovechar el entorno ecoturístico del Departamento. - Convenios a nivel de Cajas. - N52v4s 2sc2n1r34s d2p4rt3v4s 2n l1 C35d1d, p1r1 d3v2rs4s d2p4rt2s 6 1ct3v3d1d2s r2cr21n3s. - R21l3z1r c4nv2n34s p1r1 l1 5t3l3z1c34n d2 l1 n52v1 3nfr12str5ct5r1 d2p4rt3v1 d2 l1 C35d1d. - Legislación que permite formación a los Cesantes y a los Vinculados a la Agencia de Empleo de la Corporación para su reinserción Laboral en los municipios del Departamento del Magdalena. - Demanda de Técnicos por empresas de la región para cumplimiento de Cuotas de Aprendizaje. - Crecimiento demográfico del Departamento. - Gran población afiliada lo que permite poder incrementar la cobertura.
---	---

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Falta de escenarios deportivos en los municipios. - La Falta de cultura de aprovechamiento del tiempo libre a nivel regional, no motiva a los afiliados a buscar momentos de sano esparcimiento y recreación con su familia. - La desigualdad de recursos y oportunidades, le impide a la mayoría de la población buscar medios para Capacitarse o recrearse ya que su principal problema es satisfacer sus necesidades básicas vitales. - Grandes agencias de viajes en el mercado, variación de tarifas aéreas y hoteleras. - Huelgas en las aerolínea Avianca - La variación del dólar afecta los paquetes turísticos internacionales. - Alto porcentaje de desempleo o empleo informal. - Alta rotación de personal en las empresas. - Situaciones de tipo Social, las cuales impidan el desarrollo normal de la prestación del servicio, como por	- Poseer el único teatro en la ciudad. - Apoyo y reconocimiento de diferentes instituciones gubernamentales en el manejo integral del menor en el plano nutricional. - Aprobación por parte de la Supersubsidio para la atención a madres gestantes y lactantes. - Legislación Nacional, disponibilidad de recursos para que las Cajas de Compensación Familiar presten servicios sociales. - Establecimiento de alianzas y convenios de cooperación interinstitucional para la promoción y fortalecimiento de programas y proyectos. - Participación de las Cajas de Compensación Familiar en la implementación del proceso de paz a través de la prestación de programas que permitan el desarrollo territorial de la región.
--	--

ejemplo manifestaciones, paros, etc. - Riesgo de inundación del Centro Recreacional Teyuna por encontrarse cerca el río Gaira.	
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Altos costos para la prestación de servicio. - Falta un archivo central con condiciones técnicas de infraestructura reglamentadas para su manejo. - Las tecnologías de información de créditos requiere implementación acorde o a la vanguardia de la Entidades Financieras del mercado (pagos y consultas en línea). - Falta una buena Infraestructura Tecnológica (Software y plataforma para implementar cursos virtuales) para la prestación del servicio de Educación Formal y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (notas, pago de matrículas). - Falta de tecnología para la verificación de consulta de nuestros afiliados, durante la entrada al Centro Recreacional Teyuna. - No contar con un área comercial fortalecida que apoye la creación,	- Compromisos de transparencia y lealtad hacia la institución. - Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencias. - Diversidad de Portafolio de Servicios. - Cursos de Educación Formal, Educación Informal y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano con énfasis en el emprendimiento. - Programas educativos pertinentes acordes con el plan de desarrollo local. - Capacidad instalada en sitios estratégicos del Dpto. - Metodologías de fácil aprendizaje. - Tarifas subsidiadas para las categorías A y B. - Ofrecimiento de créditos a afiliados para prestación de servicios con tasas competitivas.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

promoción y venta de los servicios. - Falta ampliación de la infraestructura del Colegio en cuanto a aulas y escenarios deportivos. - Falta de una adecuada Infraestructura para el aumento de la cobertura en los servicios de capacitación en Santa Marta, Ciénaga, Plato y el Banco. - Para ampliar cobertura del Centro de Formación Musical se requiere inversión en infraestructura para cubrir la demanda. - Ausencia de Centros Recreacionales a lo largo del Departamento para atender la gran demanda de afiliados existentes. - Faltan salones de eventos para atención de afiliados. - Falta citofonía en las cabañas y espacios deportivos y recreativos propios que permitan aumentar la cobertura. - Faltan más atracciones recreativas en el Centro Recreacional Teyuna que impacten sobre la población afiliada que visita el centro. - Alto costos de paquetes turísticos y	- Centro Recreacional tranquilo, apartado de la ciudad con un entorno ecológico natural rodeado de naturaleza, ubicado a 5 minutos del rodadero en vehículo, le permite recibir las saludables brisas de marinas y de la Sierra Nevada. - El Centro Recreacional cuenta con espacios muy amplios que permite realizar eventos simultáneos. - Los programas de servicio móvil (bibliobús, caja y maletines viajeros) que tiene como objetivo apoyar en los procesos educativos y realizar promoción y animación de lectura en las empresas afiliadas, zonas rurales logrando cubrir a casi todo el departamento del Magdalena, y que además se hace el préstamo de libros. - Poseemos la única biblioteca en la ciudad que desarrolla programas de talleres permanentes de artes plásticas. - Única Biblioteca en el Departamento del Magdalena que presta el servicio de Hemeroteca. - Formación de Grupos Musicales reconocidos como resultado de la formación recibida en las Escuelas
---	---

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

vacunas. - Falta de recursos para cubrir la demanda de subsidio VIS. - No haber logrado hacer convenios con constructoras para brindar VIS acorde a la capacidad de endeudamiento de los beneficiarios del subsidio. - La no existencia de varios ejemplares de un material bibliográfico en la Biblioteca. - Insuficiencia de espacios para la demanda en talleres permanentes en la Biblioteca. - Reorganización locativa del programa de Salud Preventiva de acuerdo a la normatividad vigente. - Falta contar en la ciudad de Santa Marta, con una Centro de Integral del Servicios para atender la demanda de los afiliados, especialmente en las categorías A y B, para prestar los servicios de Capacitación, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Recreación, Deportes, Gimnasio, Cafetería, Atención al Cliente (afiliaciones, Postulaciones, PQRSF, etc) y salas lúdicas. - En el Centro Recreacional Cajamag Buenavista falta mejorar la taquilla	de Formación Musical. - Consolidación de los Programas de formación: Orquesta filarmónica, escuela de formación musical. - N52v4s pr4gr1m1s d2 F3tn2ss 6 1c4nd3c34n1m32nt4 F3s3c4, 3nn4v1c34n 2 2mpr2nd3m32nt4 D3g3t1l. - R21l3z1c34n d2 C4ngr2s4s 2n C32nc31 d2 l1 1ct3v3d1d F3s3c1 1 N3v2l N1c34n1l. - Tarifas promocionales en algunos servicios para las categorías A y B - Excelente promoción de los servicios a través de la página web de Cajamag y redes sociales. - La Caja cuenta con un Teatro con Excelente infraestructura física y de equipos técnicos. - Oferta de espectáculos de calidad y muy buenos precios. - Consolidación de escenarios de circulación (festivales de música y teatro) en la ciudad de Santa Marta y de impacto nacional. - Ejecución de programas de gran impacto social.
---	--

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

y una planta eléctrica. - Falta contar con espacios para la prestación de servicios integrales en las sedes de Plato, El Banco y Zona Bananera. - Falta contar con un espacio que cumpla con la infraestructura y condiciones técnicas requeridas para el funcionamiento de un Centro Recreativo y Deportivo, con el fin de fortalecer y ampliar la cobertura de los servicios ofertados (Recreación y Deporte). - 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 productiva el plan de trabajo de los que laboran en dicho lugar.	- Contar con un sistema de comunicación interna (intranet). - Disponibilidad de Recursos, presupuesto de inversión que permite la mejora en la prestación de los servicios. - Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001. - Implementación del Sistema de Control Interno.
--	--

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO POR SERVICIOS (MATRÍZ DOFA)

EDUCACIÓN INFORMAL

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cambio en la legislación en la normatividad del subsidio familiar y Educación. - Alta Competencia, gran número de	- Buenas relaciones con el entorno. (gobierno y sector empresarial). - Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

instituciones de capacitación y Escuela de Formación Deportiva que ofrecen los mismos cursos a precios más bajos. - Capacitación Gratuita por parte de organizaciones del estado y ONGS. - Falta de motivación de las personas por capacitarse en un arte y oficio y adoptar un espíritu de emprendedor. - Falta de hábitos de estilo de vida saludable (práctica deportiva).	- Contar con un mercado de avances tecnológicos que permiten tener un cubrimiento mayor de los servicio de Educación en el Departamento del Magdalena. - N52v4s 2sc2n1r34s d2p4rt3v4s 2n l1 C35d1d, p1r1 d3v2rs4s d2p4rt2s 6 1ct3v3d1d2s r2cr21t3v1s. - R21l3z1r c4nv2n34s p1r1 l1 5t3l3z1c34n d2 l1 n52v1 3nfr12str5ct5r1 d2p4rt3v1 d2 l1 C35d1d - L2g3sl1c34m que permite formación a los Cesantes y a los Vinculados a la Agencia de Empleo de la Corporación para su reinserción Laboral en los municipios del Departamento del Magdalena.
DEBILIDADES (adentro) - Falta mejorar la Infraestructura para el aumento de la cobertura en los servicios de Educación informal. - Falta divulgación de los cursos de capacitación y formación deportivas en las veredas y municipios. - Tarifas que no son competitivas ni pertinentes para los diferentes Municipios del Magdalena. - M2j4r1r l1 pr4m4c34n 6 v2nt1 d2 l4s s2rv3c34s d2 2d5c1c34n 3nf4rm1l, tr1v2s d2 l1 4f3c3n1 d2 M2rc1d24.	FORTALEZAS (adentro) - Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Experiencia y Trayectoria en la prestación de servicios educativos y formación Deportivas. - Contamos con un cuerpo de Instructores debidamente calificado y con un alto perfil profesional en su área. 1 Diversidad de Portafolio con cursos de gran impacto y calidad para la

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	población afiliada. - N52v4s pr4gr1m1s d2 F3tn2ss 6 1c4nd3c34n1m32nt4 F343 3nn4v1c34n 2 2mpr2nd3m32nt4 D3g3t1l. - R21l3z1c34n d2 C4ngr2s4s 2n C32nc31 d2 l1 1ct3v3d1d F3s3c1 1 N3v2l N1c34n1l. - Énfasis en el emprendimiento a fin de mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados. - Certificación de Calidad basado en la norma ISO 9001 que garantiza la calidad en la prestación de servicios a nuestros afiliados.
--	--

Misión Servicio de Educación Informal

Ofrecer servicios de calidad en educación informal para nuestros afiliados y comunidad en general, a través de cursos que propicien el desarrollo de habilidades y destrezas, en las áreas de artes, oficios, emprendimiento, deportes y tecnología, que contribuya al bienestar y mejoramiento de la condición de vida de nuestros usuarios.

Visión Servicio de Educación Informal

En el 2021 ser reconocidos en el Departamento del Magdalena por liderar los programas de capacitación, entrenamiento y aprovechamiento del tiempo libre de nuestros afiliados y comunidad en general.

Ver Plan Estratégico de Educación Informal GER-1-01-DE-20.

EDUCACION PARA ELTRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación. - Agresividad de la Competencia. - Exposición a cambios legales en la Ley de Educación. - Baja oferta de trabajo para la educación técnica y bajos niveles salariales para los egresados de formación Técnica laboral. - Escasa vinculación con los sectores productivos. - Preferencia por la formación universitaria que por la técnica. - Jóvenes sin orientación vocacional. - Factores socioeconómicos, disminución de Capacidad de Pago de los afiliados y comunidad en General. - Deserción Educativa.	- Aumento de la cobertura educativa, existe la oportunidad de aumentar la cobertura educativa debido al incremento de egresados de colegios, interesados en realizar una carrera técnica. - Ser la única Caja de Compensación Familiar del Departamento, hijos de afiliados y afiliados, potenciales estudiantes. - Acceso a nuevas tecnologías para ampliación de cobertura. - Demanda de Técnicos por empresas de la región para cumplimiento de Cuotas de Aprendizaje. - Política Nacional definida en el Plan de Desarrollo en apoyo a la Educación. - Mercado de Demanda de Nuevos servicios. - Crecimiento en demanda de estudio de idiomas. - Falta de oferta de otras instituciones. - Alta demanda de programas técnicos laborales en los municipios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	del Magdalena. - Sedes municipales para apertura de programas de educación para el Trabajo y Desarrollo Humano. - Legislación que permite Formación a los Cesantes y a los Vinculados a la Agencia de Empleo de la Corporación para su reinserción Laboral en los municipios del Departamento del Magdalena.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Escasa vinculación con los sectores productivos. - No existe flexibilidad en la forma de pago. - Falta una buena Infraestructura Tecnológica para la prestación del servicio a distancia. - Programas y Tarifas que no son competitivos ni pertinentes para los diferentes Municipios del Magdalena. - Falta de comunicación y coordinación en la comercialización de los productos y servicios de la Caja (Educación- Mercadeo). - Falta mejorar en herramientas tecnológicas para la atención online, pagos en línea, matrículas en línea. - Falta de Convenios con entidades Municipales en el Departamento para	- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Portafolio variado que responde a las necesidades del mercado. - Programas educativos pertinentes acordes con el plan de desarrollo local. - Subsidios para categoría A y B. - Infraestructura adecuada a las necesidades de los cursos. - Capacidad instalada en sitios estratégicos del Dpto. - Solvencia Financiera. - Planta docentes con conocimientos y experiencia. - Metodologías de fácil aprendizaje.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

la prestación del Servicio en donde no hay Sede de la Corporación. Falta de Convenios internos con el servicio de educación Formal y centro de Formación Musical que permitan generar valor agregado a la educación y formación de los afilados y comunidad en general.	- Institución y Programas Certificados en de la Norma NTC ISO 9001 y NTC 5555- 5581. - Poseer un sistema académico que permite generar trazabilidad en la información de los estudiantes, docentes y administrativos.
---	--

Misión de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.

Somos una institución educativa que brinda formación técnico laboral y académico orientada a las necesidades del sector productivo local y regional, cumpliendo con los lineamientos establecidos organizacionalmente, la promesa de servicio, las normativas de educación nacional vigente, a través de la realización de actividades de planificación, ejecución, control y mejora definidas por la institución para el logro de una gestión eficiente y eficaz en la prestación del servicio.

Visión de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.

Ser en el 2021, la institución educativa más reconocida en el Magdalena, en desarrollo de los programas técnico laborales y de formación académica, basados en estándares de alta calidad formativa, con excelente infraestructura física y tecnológica, enmarcados en políticas de responsabilidad social, recurso humano y proyecciones de convenios generales.

Ver Plan Estratégico IFP GER-1-01-DE-8

EDUCACIÓN FORMAL

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
Ausencia de normas o leyes que respalden a los colegios privados en la recuperación de la cartera morosa.	- Crecimiento urbanístico de la ciudad y de los proyectos de construcción en el Sector incidirá en demandas del servicio educativo.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación. - Cambios legales. - Agresividad de la Competencia. Factores socioeconómicos que afectan el poder adquisitivo de los padres de familia y/o acudientes. - Deserción Educativa. - Inseguridad en los alrededores de la institución. - Falta de conciencia ciudadana por parte de las personas que transportan a los estudiantes, generando embotellamiento durante la entrada y la salida de los niños.	- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Departamento, hijos de afiliados y afiliados, potenciales estudiantes. - Es el único colegio de la ciudad que pertenece a una Caja de Compensación Familiar para atención de hijos de afiliados. - Avances tecnológicos para mejorar el servicio. - Estar Afiliados a la asociación de Colegios Privados del Departamento del Magdalena ANDERCOMAG que permite retroalimentar experiencias institucionales y reconocimientos a la excelencia educativa. - Participación en las distintas actividades intercolegiales a nivel Distrital, Departamental y Nacional. - Realización del servicio social por parte de los estudiantes de los grados 10 y 11 en entidades públicas y privadas.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Falta de espacios físicos para el desarrollo de clases: Educación física, deportes, recreación y danza. - Capacidad instalada limitada para atender la demanda de este servicio por parte de los afiliados.	- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Se cuenta con licenciados calificados para las distintas áreas del conocimiento, directivos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Capacidad del auditorio insuficiente - Ubicación inadecuada del laboratorio de ciencias naturales (Química y Física). Según la Directiva Ministerial No 67 de diciembre de 2015. - No se cuenta con el espacio suficiente en la biblioteca para atender el número de estudiantes por grado, no posee las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación de una biblioteca virtual. - Falta una buena Infraestructura Tecnológica para la prestación del servicio.	- administrativos con experiencia y competencia. - Prestar un servicio educativo prioritariamente a las categorías A Y B, a través de Subsidios. - El colegio se encuentra a nivel regional altamente calificado posicionado como una de las mejores instituciones educativas. - Preparación previa de los estudiantes para las pruebas externas (Saber). - Contar con una dotación en material bibliográfico, no bibliográfico y didáctico. - Actualización continua a través de la participación en las distintas convocatorias hechas por la Secretaria de Educación Distrital, con el fin de mejorar aspectos académicos y laborales en la institución. - Contar con un presupuesto asignado por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, para la dotación e implementación de las necesidades requeridas por la institución para cada año escolar. - Solvencia Financiera.
---	---

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	- Metodologías de fácil aprendizaje. - El colegio se encuentra certificado con la Norma NTC ISO 9001:2015
--	--

Misión Colegio Santiago de Cali

El Colegio Santiago de Cali CAJAMAG es una Institución de carácter privado que tiene como misión prestar el servicio de educación Formal de calidad en los niveles de pre escolar, básica primaria, secundaria y media académica a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, propiciando su desarrollo integral a través de procesos pedagógicos innovadores enfatizados en lo social, artístico y cultural, que le permitan desenvolverse de forma pro activa, mejorando su calidad de vida y la de la sociedad.

Visión Colegio Santiago de Cali

Para el 2021 el Colegio Santiago de Cali CAJAMAG estará posicionado como uno de las mejores instituciones educativas del distrito de Santa Marta y de la región comprometido en la formación de ciudadanos íntegros, emprendedores, competentes, con alto grado de responsabilidad y sensibilidad social, a través de procesos pedagógicos innovadores enfatizados en lo social, artístico y cultural, capaces de desenvolverse de forma pro activa, mejorando su calidad de vida y la de la sociedad.

Ver Plan Estratégico Colegio Santiago de Cali GER-1-01-DE-19.

RECREACIÓN

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO (MATRÍZ DOFA)

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación. - Nueva legislación en el sistema del	- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena. - Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios recreativos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

subsidio familiar el cual afecte las políticas internas de la Caja. - La escasez de espacios apropiados en la región para la recreación, tales como parques de diversión, centros recreacionales, entre otros. - La falta de cultura de aprovechamiento adecuado del tiempo libre, a nivel regional no motiva a las personas a buscar momentos de sano esparcimiento y recreación con su familia. - La desigualdad de recursos y por ende de oportunidades, le impide a la mayoría de la población buscar medios para recrearse, ya que su principal problema es satisfacer sus necesidades básicas vitales (alimentación, salud, educación, etc.). - Existen empresas que brindan servicios con mejores infraestructura y tarifas menores, pero no tienen la misma calidad ni el mismo propósito social de nuestros servicios. - Apertura de nuevos escenarios y servicios recreativos.	- Lineamientos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar. - Incrementar la cobertura en la población afiliada. - Ubicación geográfica. - Generar convenios locales con la nueva infraestructura deportiva del distrito para desarrollar actividades lúdicas recreativas.
DEBILIDADES (adentro) - Altos costos en la prestación del servicio. - Falta un centro recreativo de	FORTALEZAS (adentro) - Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

eventos para atender las necesidades de los afiliados y las empresas. - Adecuación de la taquilla y una planta eléctrica para el Centro Recreacional Buenavista. - Falta actualizar el portafolio de servicio en actividades con ingresos que sean competitivas y de preferencias a los afiliados. - Falta divulgación de las actividades turísticas en las veredas y municipios del departamento de difícil acceso.	- Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencia. - Proveedores en Santa Marta para prestación de servicios recreativo con un alto de desempeño. - Disponibilidad de recursos financieros necesarios para realizar los programas y actividades recreativas y turísticas, tanto en la ciudad de Santa Marta como en todo el Departamento. - El compromiso y la voluntad de los trabajadores de la Caja para prestar un servicio excelente, con el mejoramiento continuo como propósito en todas las actividades recreativas y turísticas que sigan mejorando cada día. - Tarifas con subsidio para categorías A y B. - Tarifas promocionales en las actividades recreativas para las categorías A y B - Poseer una agencia de Viajes. - Poseer los Centros Recreacionales Teyuna en Santa Marta, Buenavista en Fundación, las Palmas en Ciénaga, MAWI hotel campestre en el Banco lo que aumenta la atención de afiliados y comunidad en General en estas zonas.
---	--

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	- El Servicio de recreación se encuentra certificado con la Norma ISO 9001.
--	---

Misión del Servicio de Recreación

Trabajamos por buscar el bienestar de nuestros afiliados y comunidad en general, mediante el desarrollo de programas lúdico-recreativos, brindando esparcimiento para fomentar la integración familiar, social y laboral.

Visión de Recreación

Para el año 2021, el servicio de recreación de Cajamag será reconocido a nivel local y departamental por sus programas lúdicos recreativos con alto grado de calidad que contribuyan a mejorar el bienestar de los afiliados y comunidad en general.

TURISMO

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO (MATRÍZ DOFA)

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación. - Cambio en la legislación en la normatividad del subsidio familiar y del servicio de Turismo Nacional. - La desigualdad de recursos y por ende de oportunidades, le impide a la mayoría de la población buscar medios para ejercer actividades turísticas, ya que su principal problema es satisfacer sus	- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena. - Ubicación geográfica. - Contar con un entorno ecoturístico del Departamento, especialmente de Santa Marta (Parque Tayrona, Buritaca, Playa Blanca, entre otras) para así promoverlo en paquetes turísticos dirigidos a nuestros afiliados y comunidad en general a nivel local, nacional e internacional.. - Realizar convenios con mayoristas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

necesidades básicas vitales (alimentación, salud, educación, etc.). - Variación en las tarifas aéreas y hoteleras. - Huelgas en las aerolínea Avianca - La variación del dólar afecta los paquetes turísticos internacionales. - Gran competencia en servicios turísticos a precios económicos. - Nuevas leyes y requisitos aplicables (NTS 002 y NTS 003).	- Política Nacional de Turismo Definida (Plan de Desarrollo). - Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios recreativos, turismo y deportes. - Lineamientos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar. - Incrementar la cobertura en la población afiliada. - Intercambio del Programa de Turismo Social a nivel de cajas.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Altos costos en la prestación del servicio. - Tarifas de paquetes turísticos por encima de las del mercado. - La ausencia de una agencia de viaje integrada por todas las cajas. - Falta divulgación de las actividades turísticas en las veredas y municipios del departamento de difícil acceso. - Falta estudio de mercado en los municipios en donde se identifiquen sitios turísticos y se desarrollen actividades turísticas que facilite el acceso a los afiliados del sector rural y agropecuario.	- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencia. - Disponibilidad de recursos financieros necesarios para realizar los programas y actividades turísticas, tanto en la ciudad de Santa Marta como en todo el Departamento. - El compromiso y la voluntad de los trabajadores de la Caja para prestar un servicio excelente, con el mejoramiento continuo como propósito en todas las actividades turísticas que sigan mejorando cada

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	día. - Tarifas con subsidio para categorías A y B. - Poseer una agencia de Viajes. - Excelente promoción de las actividades turísticas a través de la página web de Cajamag y redes sociales. - Los funcionarios responsables de turismo social realizan visitas de inspección a los destinos turísticos para brindar un servicio de calidad. - El Servicio de turismo social se encuentra certificado con la Norma ISO 9001.
--	--

Misión del Servicio Turismo Social

Fomentar programas de Turismo social a nivel local, nacional e internacional que contribuyan al bienestar de nuestros afiliados y comunidad en general, brindando espacios de esparcimiento e integración de los participantes, a través de un servicio de calidad.

Visión del Servicio Turismo Social

Para el año 2021, el servicio de Turismo Social de Cajamag será reconocido a nivel local y departamental por sus programas turísticos con alto grado de calidad que contribuyan a mejorar el nivel de satisfacción y bienestar de los afiliados y comunidad en general.

DEPORTES

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO (MATRÍZ DOFA)

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cambio en la legislación en la normatividad del subsidio familiar - Falta de escenarios deportivos en los municipios. - Competencias y mejores premiaciones de torneos deportivos realizados en los barrios de la ciudad.	- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena. - Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios Deportivos. - Gran población afiliada lo que permite poder incrementar la cobertura. - Nuevos escenarios deportivo en la Ciudad de Santa Marta.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Falta de escenarios deportivos propios en la ciudad de Santa Marta que permitan disminuir costos en tarifas. - Falta de escenarios deportivos en las sedes municipales de Fundación, Plato, Pivijay, el Banco y Santana. - Se requiere mejorar la premiación de los programas deportivos. - Falta convenios institucionales con entidades públicas y privadas para el desarrollo de eventos deportivos en Santa Marta y en los municipios del departamento del Magdalena.	- Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Experiencia y Trayectoria en la prestación de servicios Deportivos. - Tarifas con Subsidios en la Categoría A y B para los eventos deportivos desarrollados. - Contamos con un talento humano debidamente calificado y con un alto perfil profesional en su área. - Contamos con la población Afiliada para la realización de los programas deportivos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Misión de Deportes

Promover actividades deportivas que generen recreación y esparcimiento a los afiliados y comunidad en general incentivándolos a la práctica del deporte para su bienestar físico, mental y emocional.

Visión de Deportes

Para el año 2021, el servicio de Deportes de Cajamag será reconocido a nivel local y departamental por sus programas deportivos con alto grado de calidad que contribuyan a mejorar el bienestar de los afiliados y comunidad en general.

CENTRO RECREACIONAL TEYUNA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Pocas vías de acceso al encontrarse ubicado fuera del perímetro urbano. - Vía de acceso en mal estado. - Falta de transporte urbano, dificulta el ingreso al Centro Recreacional. - Apertura de nuevos centros recreacionales en el área urbana con nueva oferta recreacional. - Servicios habitacionales más económicos (parahotelería). - Inseguridad del sector. - Nuevas leyes y requisitos aplicables (NTS 002 y NTS 003). - Riesgo de Inundación por encontrarse cerca el río Gaira.	- Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios recreativos, turismo y deportes. - Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, lo que le permite contar con un mercado potencial de los afiliados a la Caja, quienes pueden desarrollar sus actividades de descanso, recreación ó negocios con valores asequibles. - Convenios entre Cajas aliadas para prestación del servicio. - Ser un establecimiento de alojamiento y hospedaje de gran competitividad.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Falta nuevas atracciones que impacten al afiliado en áreas recreativas. - Falta de tecnología para la verificación de consulta de nuestros afiliados, durante la entrada al centro (Sistema de consulta no alineados con SISU). - Altos costos de operación.	- Sitio tranquilo, apartado de la ciudad con un entorno ecológico natural rodeado de naturaleza, ubicado a 5 minutos del rodadero en vehículo, le permite recibir las saludables brisas de marinas y de la Sierra Nevada. - El Centro Recreacional cuenta con espacios muy amplios que permite realizar eventos simultáneos. - La mayor fortaleza en su infraestructura son las piscinas, especialmente los toboganes. Así mismo la piscina semi-olímpica permite la realización de cursos de natación y campeonatos a nivel local. - La gastronomía es de excelente calidad que cumple con la normatividad de BPM a precios muy cómodos. - Subsidios en Categorías A y B. - Remodelación del área de Cocina, Recepción, baños y otras áreas del centro recreacional Teyuna. - Disponibilidad de WIFI en las zonas comunes y en las cabañas. - Disponibilidad de Equipos Modernos. - Certificación THE CODE
--	---

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	- Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001.
--	---

Misión Centro Recreacional Teyuna.

Brindar servicios de alojamiento, suministros de alimentos y bebidas, alquiler de salones y espacios recreativos en armonía con la naturaleza que satisfagan las necesidades de nuestros afiliados y comunidad en general, apoyados con un talento humano comprometido y un manejo eficiente de los recursos.

Visión Centro Recreacional Teyuna.

El Centro Recreacional Teyuna de la Caja de Compensación del Magdalena en el año 2021 será el mejor Centro Recreacional de la Costa Caribe del Magdalena, brindándoles a nuestros huéspedes y visitantes un lugar de esparcimiento y armonía con la naturaleza, identificándonos como un centro recreativo, turístico y deportivo donde seamos la mejor opción para grandes eventos locales regionales y nacionales.

CENTRO RECREACIONAL BUENAVISTA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cambios legales a la normatividad vigente. - Servicio de acueducto deficiente en el sector. - No se cuenta con alcantarillado en el sector.	- Ubicación Geográfica. - Desarrollo del Municipio. - Ser la Única Caja de Compensación familiar del Departamento
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Falta Adecuación Del Centro (Jardín y planta eléctrica) - Falta De Servicio De Restaurante.	- Subsidio en servicios a los afiliados en las categorías A, B. - Tarifas promocionales en horas valles.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Filtración constante del agua de las piscinas. - Ausencia de poza séptica. - Falta De Auditorio. - Falta Barra de Protección o División en Taquilla. - Falta Software Avanzado para agilizar el Ingreso al Centro. - La afluencia de Público solo se ve los Fines de Semana.	- Único Centro Recreacional del Municipio.
---	--

Misión del Servicio de Centro Recreacional Buenavista

Brindar servicios de piscina, suministros de alimentos y bebidas, alquiler de espacios, que permitan satisfacer las necesidades recreativas y de esparcimiento de nuestros afiliados y comunidad en general, apoyados con un talento humano comprometido y un manejo eficiente de los recursos.

Visión de Centro Recreacional Buenavista

El Centro Recreacional Buenavista de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena en el año 2021 será reconocido como el mejor Centro Recreacional del municipio de Fundación que brinde a sus afiliados y Comunidad en General un lugar de esparcimiento familiar en armonía con la naturaleza.

CRÉDITO SOCIAL

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.	- Legislación Nacional que permite la prestación de este servicio y variedad en monto y tipo de créditos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Alto porcentaje de desempleo. - Inestabilidad laboral de trabajadores afiliados para adquirir el servicio de Crédito a largo plazo. - Agresividad de la competencia. - Alto nivel de competencia en el mercado financiero.	- Posibilidad de ofrecer variedad en líneas de crédito a intereses bajos. - - Ser Caja única con un gran número de empresas afiliadas, lo que permite incrementar los convenios para créditos por libranzas.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Incremento cartera vencida. - Las tecnologías de información de créditos requiere implementación acorde o a la vanguardia de la Entidades Financieras del mercado (pagos y consultas en línea) - Actualización de datos de nuestros clientes. - Inoportunidad en el pago oportuno a los proveedores del servicio y transferencias electrónicas de créditos por libranza.	- Disponibilidad de recursos propios. - Diferentes modalidades de crédito, según la necesidad del afiliado. - Incremento de la demanda de líneas de créditos a través de publicidad y ferias de Servicios a nivel local y municipal - Tasas Competitivas especialmente para afiliados de la categoría A y B. - Fomento a los créditos de educación tanto formales como para el trabajo y desarrollo humano, con bajas tasas de interés que permiten mayor acceso a la educación de los trabajadores afiliados y su núcleo familiar. - Incentivo a la diversión de los trabajadores afiliados y sus familiares con créditos para turismo y recreación con bajas tasas de interés que les permitan acceder a excursiones nacionales e

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	internacionales, pasadías en los Centros Recreacionales, y otras actividades programadas de recreación durante el año. - Servicio de alta trayectoria y reconocimiento en el mercado. - Recurso Humano competente. - Infraestructura locativa suficiente para atender la demanda. - Cumplimiento a cabalidad de la legislación laboral y del subsidio familiar vigente. - Alto número de Empresas en Convenio de crédito por libranza.
--	---

Misión de Crédito Social

Otorgar créditos oportuna y eficientemente a los afiliados que cumplan satisfactoriamente con los requisitos establecidos en el Reglamento de Crédito cumpliendo con la Promesa de Servicio establecida.

Visión de Crédito Social

Para el año 2021, ser reconocidos por nuestros afiliados en el otorgamiento de créditos sociales oportunos que satisfaga sus necesidades financieras.

SALUD PREVENTIVA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Agresividad de la Competencia con tarifas bajas. - Dificultad de acceso a los diferentes	- Legislación Nacional que permite contar con recursos para la prestación de este servicio.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

municipios del Dpto., por mal estado de las vías o por la ola invernal. - Cambios permanentes en la expedición de normas legales.	- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, lo que le permite contar con un mercado potencial de los afiliados a la Caja.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Faltan cumplir con algunos requisitos de infraestructura indicados en la normatividad vigente.	- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado - Tarifas subsidiadas para categoría A y B. - Disponibilidad de recursos financieros para prestación del servicio. - La posibilidad de pagos a crédito. - Recurso Humano competente. - Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001. - Diversidad de Vacunas para mitigar enfermedades.

Misión Salud Preventiva

Brindar a los afiliados y comunidad Magdalenense en general, programas preventivos que minimicen factores de riesgos epidemiológicos y permitan mantener un control sobre las enfermedades como la diabetes y la hipertensión arterial y obesidad, apoyados en un talento humano comprometido y un manejo eficiente de los recursos.

Visión Salud Preventiva.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Para el 2021, seremos reconocidos en la región como líderes en la prestación de servicios de salud preventiva tales como vacunación, control de enfermedades como la diabetes, la hipertensión arterial y la obesidad, con alto grado de calidad que contribuyan a mejorar el bienestar de los afiliados y comunidad en general.

VIVIENDA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Proyectos de Ley o lineamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar cuyo objetivo sea la disminución de los recursos del porcentaje de los aportes para atención del Fovis. - Cambio de las políticas de VIS y Subsidio por parte del Estado. - Crisis de la construcción de VIS. - No existencia de suelo urbano disponible para la construcción de nuevas viviendas. - Altos costos de la tierra urbanizable.	- Única Caja de Compensación Familiar en el Departamento del Magdalena. - Crecimiento el número de las Empresas afiliadas y por tanto en de los aportes de las empresas afiliadas y por consiguiente el aumento de los aportes del Fovis. - Mecanismos políticos por parte del estado para fomentar y fortalecer el aumento de la construcción de VIS y VIP.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Disponibilidad de espacios para el normal desarrollo de las actividades de Fovis. - Falta de recursos para cubrir la demanda de subsidio VIS.	- Recurso humano competente y con conocimiento total de la normatividad de Vivienda. - Los logros alcanzados a través de los años y la cantidad de subsidios asignados en el programa Fovis. - Administración correcta de las herramientas y recursos disponibles

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	para el normal desarrollo de las actividades fovis. - Credibilidad en el objetivo social e institucional del Fovis de la Oficina de vivienda.
--	--

Misión de Programa de Vivienda.

Brindar s5bs3d34 f1m3l31r d2 v3v32nd1 1 l4s h4g1r2s 1f3l31d4s d2 l1s c1t2g4r31s 1 6 B que cumplen con los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional y la Corporación, mejorando así su calidad de vida.

Visión del Programa de Vivienda.

Para el 2021, mejorar la calidad de vida de la población afiliada en categorías A y B, facilitando el acceso a una vivienda digna, que promueva el desarrollo de la unidad familiar.

BIBLIOTECA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Megabiblioteca pública que está siendo construida en la ciudad. - Presencia en la ciudad de nuevos tipos de servicios bibliotecarios como las ludotecas ofertados por diferentes entidades. - Presencia en la ciudad de bibliotecas privadas con material bibliográfico actualizadas en todas las áreas del conocimiento humano y con más de un ejemplar. - La popularidad y diversificación de la utilización del internet frente a la	- Es la única biblioteca de carácter público en la ciudad, por lo que nos permite ofertar el servicio de préstamo, consulta a todos los grupos de edades. - Establecimiento de alianzas y convenios de cooperación interinstitucional para la promoción y fortalecimiento de programas y proyectos. - Acceso a nuevas tecnologías para modernizar los servicios bibliotecarios para ofrecer el servicio en línea que le permite al usuario

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

consulta de los libros. - Aumento de hábitos inadecuados de los asistentes que acrecientan el riesgo de pérdida de materiales.	informarse de las colecciones existentes en la biblioteca desde cualquier lugar. - Actualización continua en el mercado de material Bibliográfico. - En la ciudad de Santa Marta no existe una escuela de artes, los diversos talleres permanentes son una alternativa para crear y fomentar la creatividad, la destreza en la formación artística de la población afiliada, sus familias y comunidad en general. - Incrementar los servicios y programas ofrecidos en la biblioteca, especialmente los asociados a población que no tiene fácil acceso a los servicios, tales como indígenas, población en condición de discapacidad, entre otros.
DEBILIDADES (adentro) - La no existencia de varios ejemplares de los materiales bibliográficos más solicitados. - Insuficiencia de espacios para la demanda en talleres, servicio de hemeroteca, sala infantil - No se cuenta con sistema de entrada en la Biblioteca que permita contabilizar los asistentes a la biblioteca.	FORTALEZAS (adentro) - El préstamo a domicilio. - Catálogo web de la biblioteca donde se realiza la consulta de los títulos y ejemplares que se encuentran en la biblioteca Cajamag. La descentralización de los servicios bibliotecarios con cobertura en todo el departamento especialmente en la zona rural - Los programas de servicio móvil

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- No hay una adecuada señalización para las personas en condición de discapacidad que les permita desplazarse por las instalaciones del edificio y la biblioteca sin contratiempos. - Carencia de sistema de emergencia que alerte a las personas con discapacidad ante algún suceso o evacuación repentina. - No está implementado un sistema antihurto que evite sustraer material bibliográfico y no bibliográfico de la biblioteca. - Ausencia de una microfilmadora que permita escanear los periódicos y almacenarlos en documentos digitales más accesibles al público y permitiendo la reducción de volúmenes en las estanterías de la hemeroteca. - Falta de equipos y salones de proyección para Cineclub.	(bibliobús, maletines viajeros) que llegan a zonas de difícil acceso en las empresas afiliadas, zonas rurales del departamento del Magdalena. - Es la única biblioteca en la ciudad que desarrolla programas de talleres permanentes de artes plásticas. - Variedad de servicios y programas que le han permitido un nivel satisfactorio de posicionamiento y reconocimiento en el departamento del Magdalena. - Única Biblioteca en el Departamento del Magdalena que presta el servicio de Hemeroteca. - Fortalecimiento y enriquecimiento periódico de los programas de promoción de lectura que favorecen la proyección sociocultural de la biblioteca, de nuestros afiliados, población vulnerable y comunidad en general. - Gestión y desarrollo de acciones de extensión bibliotecaria que permiten la proyección y mejoramiento de los servicios prestados a los afiliados, sus familia y comunidad en general. - Inclusión social a través de los programas en condición con discapacidad "Programa Oídos Para Ver" y "Señas para la vida" para las personas con discapacidad visual y
--	---

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	discapacidad auditiva. - Certificación en ISO 9001 que garantiza la calidad en la prestación de servicios a nuestros afiliados. - Servicio Wifi público para los usuarios que traen sus equipos informáticos para la realización de sus investigaciones y trabajos.
--	---

Misión de la Biblioteca Cajamag

Pr4p2nd2r p4r 2l b32n2st1r 6 d2s1rr4ll4 f4rm1t3v4, c5lt5r1l 6 s4c31l d2 n52str4s 1f3l31d4s, s5s f1m3l31s 6 c4m5n3d1d 2n g2n2r1l, f4m2nt1nd4 2l h1b3t4 p4r l1 l2ct5r1 6 l1 2scr3t5r1, b5sc1nd4 1p4rt1r 1l m2j4r1m32nt4 d2 l1 c1l3d1d 2d5c1t3v1 6 2l 1cc2s4 1 l1 3nf4rm1c34n, 2l c4n4c32n4, l1s m1n3f2st1c34n2s c5lt5r1l2s 6 d2 l1 p4bl1c34n M1gd1l2n2ns2

Visión de la Biblioteca Cajamag

En el 2021 ser la biblioteca líder en programas de extensión bibliotecaria, servicios de información, comunicación, promoción de lectura y escritura, reconocida en todos los ámbitos por su c1l3d1d gestión, innovación, creatividad y flexibilidad en la responsabilidad social por su aporte a la educación y a la cultura.

CULTURA

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO POR SERVICIOS (MATRÍZ DOFA) CULTURA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cambios de ley que impidan que las cajas de compensación ejecuten programas de concertación culturales. - La situación económica y los bajos	- Somos la única Caja de Compensación que existe en el departamento del Magdalena. - El teatro Pepe Vives Campo, es la

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

ingresos de muchos afiliados les impiden acceder a los precios de boletería, aun a pesar de los subsidios aplicados a las categorías A y B. - Hay mucha oferta de espectáculos gratuitos por parte de las entidades de gobierno, universidades y empresas privadas, lo que disminuye el público asistente a los eventos que programa la caja. - No hay un público formado en el hábito de asistir al teatro. - No hay convenios con el estado nacional (Ministerio de Cultura) o local (Alcaldía y Gobernación) y con las universidades para el apoyo en la gestión cultural de las Cajas de Compensación Familiar. - Carencia de escuelas de artes (música y teatro) a nivel profesional.	única opción en su género en la ciudad. - Fortalecer el medio artístico y cultural de la ciudad para generar una mejor oferta de música y artes escénicas. - Por su ubicación geográfica, los artistas quieren incluir a Santa Marta y al Teatro Pepes Vives Campo en sus giras nacionales. - Crear nuevos escenarios (festivales) en el campo de las artes escénicas de relevancia nacional. - Crear alianzas internacionales para la circulación de artistas. - Consolidarse como el mejor escenario en el Caribe colombiano para aprovechar los circuitos culturales que se dan en el país. - Fortalecimiento de Santa Marta como destino de turismo cultural, por medio de una programación fuerte de espectáculos de primera línea. - Escuela de artes escénicas y música a nivel profesional.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Falta de convenios con entidades afines a la Cultura.	- Contar con un número considerable de afiliados de las

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Falta infraestructura adecuada para la realización de eventos culturales en los Municipios. - No contar con suficiente personal administrativo contratado en las sedes municipales que se puedan encargar de la organización de eventos culturales en municipios diferentes a los de las sedes. - La planeación del Teatro se está haciendo a muy corto plazo. - La venta de boletería (Taquilla) es manual, no existe un software especializado para la venta en el Teatro. - Falta recurso humano para poder desarrollar lo planteado en el plan estratégico (comunicación y memoria). - La dotación tecnológica del teatro no está completa en el tema de video.	categorías A y B que requieren de los servicios culturales y programas de la caja. - La caja cuenta con recursos suficientes para la atención de sus afiliados. - Se cuenta con personal capacitado y con experiencia para la realización y organización de eventos. - La Caja cuenta con un Teatro con Excelente infraestructura física y de equipos técnicos. - Positiva imagen institucional. - Oferta de espectáculos de calidad y muy buenos precios. - Consolidación de escenarios de circulación (festivales de música y teatro) en la ciudad de Santa Marta y de impacto nacional. - Consolidación de los programas de formación: Orquesta filarmónica, escuela de formación musical.
--	--

Misión del Servicio de Cultura

CAJAMAG a través del servicio de cultura promueve entre los afiliados y comunidades del Magdalena las artes escénicas y eventos académicos y

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

formativos, creando espacios para el fomento, desarrollo, educación y preservación de las manifestaciones artísticas y culturales de la región.

Visión de Cultura

El Departamento de Cultura para el año 2021 en cumplimiento de su misión, busca que el teatro, la música, el arte y todas las manifestaciones artísticas, como factor de desarrollo, educación y formación contribuyan a mejorar la calidad de vida de los afiliados y comunidades del Magdalena con una oferta cultural accesible a todo el núcleo familiar.

CENTRO DE FORMACIÓN MUSICAL

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cambios de ley que impidan que las cajas de compensación ejecuten programas de concertación culturales. - La creación por parte de la alcaldía de Santa Marta de talleres musicales trimestrales gratuitos lo cual ha disminuido la cobertura en el centro de formación musical. - Aumento del riesgo Hurto en el sector lo cual coloca en riesgo los instrumentos con los cuales se presta el servicio a nuestros afiliados. - Falta de infraestructura adecuada en los municipios para ofertar los programas musicales. - Difícil acceso vial por los diferentes	- Ser la única Caja de Compensación del Departamento, potencial de estudiantes afiliados para aumentar cobertura. - Convenios con entidades públicas que permitan incrementar la atención de niños y niñas en los municipios.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Municipios del Dpto. del Magdalena, lo que dificulta la prestación de servicio.	
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Para ampliar cobertura del servicio se requiere inversión en infraestructura para cubrir la demanda. - Falta Publicidad y divulgación de los programas musicales ofertados en los municipios. - No contar con un punto de facturación en la sede del centro de formación musical, ya que eso causa incomodidad a nuestros afiliados, en el trámite de un lado a otro.	- Brindamos acuerdos de pagos con alumnos que llevan procesos musicales con nosotros por más de un año consecutivo. - Tener reconocimiento, valor de Marca, Bueno Nombre de Cajamag en el Departamento. - Cumplimiento de los procesos formativos. - Formación de Grupos Musicales como resultado de la formación recibida. - Variedad en el Portafolio de Servicios. - Disponibilidad de recursos financieros. - Instructores Competentes en conocimiento y experiencia. - Subsidios en tarifas para Categoría A y B. - Crédito Social para afiliados que deseen recibir el servicio. - Horarios flexibles para los afiliados que laboran en horarios en nocturnos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Misión Centro de Formación Musical Cajamag

Formar integralmente al estudiante basado en una pedagogía, lúdica, didáctica y vivencial, permitiéndole a través de la música, desarrollar habilidades artísticas.

Visión Centro de Formación Musical Cajamag.

Para el 2021, el Centro de Formación Musical será reconocido por su impacto musical y contribución a la cultura en el departamento del Magdalena, resaltando su formación musical y artística.

ATENCIÓN INTEGRAL AL MENOR

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Dificultad de acceso a los diferentes municipios del Dpto., por mal estado de las vías o por la ola invernal. - La captación de la población a atender por las fundaciones o entidades gubernamentales (ICBF) que ofrecen el servicio de atención a la primera infancia. - Cambios de ley que den como resultado la eliminación o disminución de los aportes o la destinación del recurso para la prestación de programas de Foníñez por Cajas de Compensación Familiar.	- Legislación Nacional, disponibilidad de recursos para que las Cajas de Compensación Familiar para que presten este servicio a población vulnerable de estratos 1 y 2, que carecen en su mayoría de apoyo social, convirtiendo éste programa en un punto de apoyo para los niños y las niñas más necesitados especialmente en el plano nutricional, psicológico, salud (P y P) Higiene oral, capacitaciones, brindando a los niños y niñas con necesidades especiales, una atención a los padres de familia y comunidad en general a través de programas sociales y de convenios. - Aprobación por parte de la Supersubsidio para la atención a

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	madres gestantes y lactantes.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Falta de una infraestructura adecuada en los municipios del Departamento del Magdalena para la atención de los niños y niñas vulnerables y con necesidades especiales. - Incumplimiento de las fechas establecidas en los planeadores por parte de los responsables de los convenios o acuerdos suscritos. - Faltan convenios de Cooperación con entidades Públicas y Privadas en donde se establezcan partidas y contrapartidas en la prestación objeto del servicio.	- Recurso Humano Competente. - Instalaciones del Centro Recreacional Teyuna el cual consta de piscinas y espacios amplios que permiten desarrollar los programas de Hidroterapia, aromaterapia, con el apoyo de instructor de arte para la iniciación musical. - Los planes de intervención de la población beneficiaria están en caminados a las necesidades específicas de cada comunidad.

Misión Atención Integral el Menor

El Programa de Atención Integral al Menor en cumplimiento de los lineamientos de ley, trabaja con responsabilidad social para contribuir en el desarrollo integral de los niños y niñas de cero a seis años en condición vulnerable, y con necesidades especiales de dos a doce años; ofreciendo un conjunto de actividades a través de los componentes de Nutrición, Promoción y Prevención, Niños y Niñas con Necesidades Especiales, Atención Psicosocial y Recreación, los cuales se ejecutan a través de alianzas estratégicas en los principales Municipios del Departamento del Magdalena.

Visión Atención Integral al Menor

El programa Atención Integral al Menor, para el año 2021, será reconocido en el departamento del Magdalena por su contribución en el mejoramiento de las condiciones nutricionales, hábitos de vida saludable, psicosociales y recreativas de

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

los niños y niñas del programa a través de los convenios interinstitucionales y acuerdos de servicios con las sedes municipales de la caja.

JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Los fenómenos climáticos (inundaciones, derrumbes etc.) y las condiciones geográficas en algunos casos afecta el buen desarrollo de las actividades. - La inestabilidad de algunas instituciones educativas por los cambios de rectores, directores y docentes. - Las festividades culturales y/o conmemoraciones especiales, paros que restan tiempo en el desarrollo de las actividades. - Cambios en la normatividad. - Implementación de la jornada única por el ministerio de educación nacional a las instituciones educativas. - Falta de acompañamiento y seguimiento de las secretarías de educación durante los procesos. - Situaciones de tipo Sociales, las cuales impidan el desarrollo normal de la prestación del servicio, como por ejemplo manifestaciones, paros, etc.	- Establecimiento de alianzas y convenios de cooperación interinstitucional para la promoción y fortalecimiento de programas y proyectos. - Cubrimiento del departamento del Magdalena. - Ser la única Caja en el departamento del Magdalena y por consiguiente la única entidad que desarrolla Jornada Escolar Complementaria. - La asignación del porcentaje fijo dispuesto para la JEC, de acuerdo a la Ley. - Por ser un programa gratuito tiene la oportunidad de abarcar una amplia cobertura de estudiantes beneficiarios.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

- Deterioro y obsolescencia de los recursos físicos en los planteles educativos. - Exposición a robos debido a sectores en el que estén situadas las instituciones educativas donde la JEC tiene cobertura.	
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- La falta del incremento del porcentaje asignado recursos financieros para cubrir la demanda de la población objetivo. - Falta de compromiso de algunos directivos de instituciones educativas beneficiada por la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA". - Desconocimiento por parte de la comunidad de los servicios y beneficios que la JEC ofrece a los niños de colegios públicos y que se encuentran sisbenizados en estratos 1, 2 y 3 del departamento.	- La Jornada Escolar Complementaria "YULUXA" contribuyen a reducir el riesgo de vulnerabilidad e incentiva el aprovechamiento del uso del tiempo libre de los niños, niñas y adolescentes de en las comunidades educativas donde se desarrolla el programa. - La oferta de programas en la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA" por el programa. - Reconocimiento interinstitucional la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA" a nivel local, regional y nacional. - La credibilidad e impacto que tiene el programa en la comunidad educativa. - El fortalecimiento de Los convenios establecidos con otras instituciones públicas y privadas. - Los adecuados manejos de los recursos de la Jornada Escolar

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	Complementaria "YULUXA" que permite la transparencia del proceso, gracias al continuo seguimiento y control de la Caja y los entes encargados de dicha labor. - Impacto positivo en la vida de sus participantes, generando nuevos conocimientos y amor por las artes en sus diferentes disciplinas. - Existe el recurso Humano y capacitado, en los corregimientos y veredas donde la JEC hace presencia - Voluntad de la comunidad académica para mejorar su calidad de vida. - Conformación de grupos artísticos y deportivos que representan a la JEC. - Atracción de más estudiantes a las modalidades y programas de la JEC, gracias a la satisfacción de los escolarizados beneficiados y los conceptos positivos emitidos por los padres de familia y rectores de las instituciones educativas.
--	--

Misión Jornada Escolar Complementaria

Apoyar el desarrollo educativo de los niños, niñas y adolescentes a través de las modalidades de formación artística, cultural, ambiental, escuela deportiva, actividad física, ciencia y tecnología, plan de lectura, bilingüismo, fortalecimiento

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

de áreas obligatorias y fundamentales, que contribuya a la formación integral y competitiva de la población vulnerable del departamento del Magdalena.

Visión Jornada Escolar Complementaria

Para el año 2021, ser líderes en desarrollos de programas lúdicos formativos que fomenten las competencias ciudadanas, la cultura, el deporte y sano aprovechamiento del tiempo libre, con responsabilidad social.

PERSONA MAYOR

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- La existencia de programas para pensionados de las diferentes empresas de la ciudad, en los cuales su participación no tiene costo. - La propensión de estas personas a sufrir enfermedades comunes de esa edad y que por ende terminan deteriorando su calidad de vida lo que conlleva a la no participación en estos programas. - Cambios en la Normatividad de la Supersubsidio que afecte la prestación del Servicio. - Desconocimiento de los fondos pensionales u obligatoriedad de descuento y posterior pago de la afiliación a las Cajas de Compensación de los pensionados que desean afiliarse con el fin de que accedan a los subsidio otorgados a la tarifa de afiliados.	- Aprovechamiento y uso de los sitios turísticos de la ciudad para el sano mantenimiento del estado físico de nuestros afiliados y socios. - Las políticas estatales que tienen como fin proteger prioritariamente a las personas mayores, los cuales son propios de un estado social de derecho.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Faltan de espacios propios para el	- El grado de responsabilidad,

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

buen funcionamiento del programa que permitan el desarrollo de las actividades de las personas mayores en Santa Marta y en las sedes Municipales. - Altos costos operacionales. - Falta de conexión de señal satelital de televisión en el sitio del programa.	compromiso y profesionalismo del recurso humano con que cuenta el programa para cada una de las actividades, teniendo en cuenta las condiciones específicas de las personas mayores. - La gran variedad de actividades que se ofrecen a las personas mayores, en el desarrollo del programa como: Gimnasia, rumbaterapia, yoga, manualidades, danzas entre otras, lo que permite el reconocimiento a nivel local dentro de los programas de su género. - Apoyo incondicional de las familias de los socios. - Buena ubicación y fácil acceso al programa. - Disponibilidad de los recursos financieros para subsidiar las actividades ofrecidas por el programa en todas sus sedes. - Subsidio en Categoría A y B en la cuota de Sostenimiento. - Valor mínimo de cuotas de sostenimiento. - Acceso al programa de personas no afiliadas a la Caja. - Servicio certificado bajo la norma ISO 9001.
--	--

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Misión Persona Mayor - Club Arhuaco

Permitir a las personas mayores un espacio de socialización, recreación, esparcimiento, cultura, aprendizaje y cuidado de la salud física, emocional y mental, que promuevan el mejoramiento de su calidad de vida.

Visión Persona Mayor - Club Arhuaco

Para el año 2021, el programa para personas mayores de Cajamag será reconocido a nivel local, regional y departamental por su aporte en el aprovechamiento del tiempo libre de los socios a través de actividades recreativas y culturales de alta calidad.

SUBSIDIO CUOTA MONETARIA

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Generación de Reducción de Aportes en el momento que las empresas se acogen al beneficio de la ley 590 de 2000 (MYPIME). - Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición o disminución de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.	- Apoyo del actual Gobierno Nacional a las Cajas de Compensación, como un instrumento para lograr la política social contenida en el Plan de Desarrollo Nacional. - Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, afiliados y beneficiarios, potenciales usuarios de los servicios. - Crecimiento de empresas afiliadas, trabajadores afiliados y beneficiarios. - Apertura de nuevas empresas en el departamento.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Se requiere sistematizar el proceso de afiliaciones de empresas y trabajadores el cual se realice en línea. - Se requiere la implementación del	- Existencia elevada de compromisos de transparencia y lealtad hacia la institución. - Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

portal web a nuestros afiliados para la realización de consultas, elaboración de carné y derecho a la cuota monetaria.	- Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencias. - La Implementación del pago de la cuota monetaria a través de tarjeta. - Implementación de un sistema de gestión de riesgo y del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificación ISO 9001.
--	--

Misión Subsidio Cuota Monetaria

Registrar correcta y oportunamente las afiliaciones de empresas, pensionados, trabajadores dependientes, e independientes y colombianos residentes en el exterior. Garantizando el recaudo eficiente y oportuno de los aportes que realizan las empresas afiliadas, que permita a los afiliados tener derecho a la cuota monetaria que tienen derecho según disposiciones legales.

Visión Subsidio Cuota Monetaria

Para el 2021, se registran y pagan oportunamente los aportes de las empresas afiliadas, pensionados, trabajadores dependientes, e independientes y colombianos residentes en el exterior, garantizando el recaudo eficiente y oportuno de los aportes que realizan las empresas afiliadas, que permita a los afiliados tener derecho a la cuota monetaria que tienen derecho según disposiciones legales.

ATENCIÓN AL CLIENTE

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cambios en la normatividad que afecten la prestación de servicio de nuestros afiliados.	- Somos la única Caja de Compensación Familiar en el Departamento. - Crecimiento a nivel Nacional de Nuevas tecnologías integradas que permiten a los clientes poder acceder a la información que requieren sin necesidad de estar presencialmente.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Se carece de una cultura de servicio en la Corporación (se ha delimitado solamente para la dependencia de Servicio al Cliente). - Los puntos de atención externos (Ubicados en el Centro de Arte y oficios y Centro Cultural y de Capacitación) funcionan sólo como puntos receptores de multiafiliaciones.	- Valor de Marca y reconocimiento de Cajamag en el Mercado. - Procesos claramente definidos - La infraestructura y Equipos de tecnología. - Servicios de Seguridad - Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al cliente en general - Diferentes canales de comunicación con el cliente: atención presencial, Línea gratuita 018000 955474, Call Center (4365058), buzones de sugerencias, e-mail: atencion.cliente@cajamag.com.co, y la página web de la Corporación. - Plan anual de capacitación en Servicio al Cliente para el personal de front office. - Personal certificado en competencias laborales. - Disponibilidad de recursos tecnológicos para la prestación del servicio en la ciudad de Santa Marta y en las sedes municipales. - El compromiso y la voluntad de los trabajadores de la dependencia para prestar un servicio excelente,

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

	con el mejoramiento continuo como propósito diario. - Confidencialidad de la información de los clientes.
--	--

Misión del Servicio al Cliente

Somos un equipo de trabajo enfocado en identificar el grado de satisfacción de nuestros clientes con la promesa de servicio, escuchar y orientar la voz del cliente protegiendo sus derechos y aprovechar las oportunidades de mejora.

Visión del Servicio al Cliente

Para el año 2021, el Servicio al Cliente de Cajamag, será reconocido a nivel local y departamental por su calidad en la atención al público, caracterizada por ser la dependencia más productiva y eficiente de CAJAMAG con alto grado de responsabilidad, liderazgo, proactividad, solidaridad y compromiso con los clientes internos y externos.

MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE

AMENAZAS (Externo)	OPORTUNIDADES (Externo)
- Perfiles solicitados por las empresas con exigencias que disminuyen la posibilidad de aplicación de empleo por parte del cesante. - Informalidad en los mercados laborales del departamento del Magdalena. - Cambios en la Normatividad Vigente	- Apoyo del actual Gobierno Nacional a las Cajas de Compensación, como un instrumento para impulsar la política Nacional de Mecanismo de protección al Cesante y de los programas. - Apoyo del Ministerio del Trabajo a

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

que afecte el Programa de FOSFEC. - Ausencia de un sistema que permita integrar la información de todas las cajas de compensación del país, permitiendo un mayor control de la información que presentan los cesantes. - Un marco jurídico con insuficientes herramientas de apoyo a la gestión.	las Cajas de Compensación mediante el desarrollo de políticas que permiten gestionar de una manera más eficiente los distintos programas que ofrece el MPC. - Desarrollo de nuevos programas impulsados por el gobierno nacional, en el marco de la política de generación de empleo, lo cual le permite a la caja ampliar la población beneficiaria de los servicios que ofrece. - Oportunidad para contribuir al desarrollo del mercado laboral del departamento, generando estrategias que permiten contribuir a la inserción laboral de las personas que son beneficiadas. - Ser la única Caja de Compensación Familiar en el Magdalena, por lo tanto la única administradora de los recursos del FOSFEC, lo cual implica cubrir a toda la población que solicite los beneficios del componente de prestaciones económicas. Llevando al aumento en los tiempos de acceso a estos beneficios, debido a los recursos limitados que posee este componente.
--	--

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

DEBILIDADES (Interno)	FORTALEZAS (Interno)
- Falta de cobertura en los municipios del departamento donde la caja no posee sede, lo cual dificulta el acceso a los cesantes que habitan en estas zonas a los beneficios que ofrece el programa. - Baja implementación de estrategias móviles que faciliten el acceso a los cesantes que habitan en lugares donde no hay cobertura. - Poca diversidad en el portafolio de los cursos de capacitación que se ofrecen en los municipios. - Ausencia de convenios con entidades financieras que hagan presencia en los distintos municipios del departamento, lo cual limita a un solo medio el pago de los beneficios económicos en alguno de los municipios.	- Contar con cobertura en los municipios donde la Caja hace presencia, lo que facilita la prestación del servicio del programa M.P.C. - Disponibilidad de la Base de datos de las empresas afiliadas a la Caja, lo cual facilita la gestión al momento de ofrecer los servicios de la agencia de gestión y colocación. - Acuerdos de Servicio con distintos centros de educación en Santa Marta, lo que permite ofrecer capacitaciones a los cesantes vinculados a los distintos programas que gestiona el MPC. - Convenio con la Cámara de Comercio de Santa Marta, la cual ayuda a una mejor integración con el gremio de empresarios del Departamento.

Misión

Contribuir en la mitigación de los efectos del desempleo y facilitar la reinserción de la población cesante en el mercado laboral, en condiciones de dignidad, mejoramiento de calidad de vida y formalización

Visión

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

Para el año 2021 ser reconocido en el departamento del Magdalena como un programa integral que permita a los cesantes, reinserción laboral, capacitación y formación en competencias.

MERCADEO

AMENAZAS (afuera)	OPORTUNIDADES (afuera)
- Cada uno de nuestros competidores en cada una de las áreas. - Cambio en la normatividad del Subsidio Familiar. - Competencia en el mercado en cada uno de los servicios sociales ofrecidos. - Servicios gratuitos ofrecidos por otras entidades gubernamentales en los Municipios. - Bajo desarrollo tecnológico en los Municipios lo que dificulta la promoción y divulgación de los servicios en línea. - Difícil acceso a los Municipios lo que dificulta la promoción de los servicios ofertados. - Desarrollo de nuestras competencias.	- Lograr alianzas estratégicas que permitan aumentar los ingresos de la Caja que consideren la contribución marginal y el apalancamiento y rentabilidad de los activos. - Ser Caja única en el Dpto. del Magdalena.
DEBILIDADES (adentro)	FORTALEZAS (adentro)
- Falta de herramientas tecnológicas necesarias para hacer seguimiento a las percepciones y expectativas de las	- Equipo de trabajo calificado y proactivo. - Desarrollo investigación donde se

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

empresas y trabajadores afiliados. - Falta cobertura del subproceso de mantenimiento y promoción, especialmente en el área rural. - Falta de recurso humano y tecnológico para la afiliación de empresas y trabajadores. - Falta cumplimiento de las metas y presupuestos comerciales por servicios. - Baja capacidad de negociación. - Percepción de nuestros usuarios de tarifas más altas que la competencia. - Falta de información por parte de los canales de comunicación con el cliente para llegar a los mercados específicos rurales. - No existe un modelo de respuesta inmediata para dar respuesta a solicitudes específicas de nuestros usuarios. - Innovación en el desarrollo de nuevos productos y servicios para focalizar el crecimiento rentable a través del diseño e investigación de nuevos productos. - No contamos con una base de datos completa y actualizada de las	establecen tendencias en el mercado de los servicios que ofrece Cajamag. - A través del sistema de monitoreo y referenciación competitiva permite retroalimentar la estrategia comercial a través del aplicativo Irutas.
--	---

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

empresas y trabajadores afiliados. - Por la baja cobertura en las visitas, especialmente en la zona rural existe bajo conocimiento del portafolio de servicio por parte de las empresas y trabajadores afiliados del sector rural	
--	--

Misión

Comercializar los servicios que la caja ofrece, a todos los sectores económicos, teniendo en cuenta la percepción, gustos y necesidades de la población afiliada con un equipo humano comprometido en alcanzar las metas organizacionales proyectadas.

Visión

En el 2021 el proceso de comercialización será reconocido por su aporte a la Caja en el cumplimiento de las metas de cobertura e ingresos por servicios sociales vendidos a través de la promoción.

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.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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 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.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG	Código: GER-1-01-DE-3
		Versión: 13

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

COPIA NO CONTROLADA