



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

**Código:  
GER-1-01-DE-3**

**Versión: 19**

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



**PLATAFORMA ESTRATÉGICA  
2022-2026**

**OFICINA DE PLANEACIÓN**

**Santa Marta D.T.H.C.**



## **1. INTRODUCCIÓN**

El Plan Estratégico Corporativo 2022-2026 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.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

## **2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2022-2026**

### **2.1 ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO.**

El planeamiento estratégico es el camino a través del cuál la Corporación revisa su razón de ser, define cuál va a ser su visión de futuro, cuáles deben ser sus principales objetivos, convirtiéndose en el marco de referencia para la toma de decisiones y la ejecución de planes y actividades. ¿En qué sector se encuentra posicionada actualmente la Corporación? ¿Qué está sucediendo en el entorno?, ¿Qué es lo que debería estar haciendo la Corporación? Estas son las grandes cuestiones que el plan estratégico viene a responder a partir de sus componentes.

Para realización del Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena se realizó un análisis de la situación actual de la Corporación a partir de un diagnóstico interno y externo con el fin de anticipar y decidir su dirección hacia el futuro. Realizado el análisis de la Corporación en el sector que participa, fue necesario definir elementos que le permitan a la organización tener un referente de partida que le propicie éxito y un desempeño superior, fue así como se formuló la misión (¿Por qué existimos?), valores (¿En que creemos?), visión (¿Qué queremos ser?), política, lineamientos estratégicos, propuesta de valor, Balanced Scorecard y Mapas Estratégicos (traducción de la estrategia).

**MODELO PARA LA DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA EN CAJAMAG**



## GRUPOS DE INTERÉS



## 2.2 COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO

### 2.2.1 MISIÓN

Es la misión de CAJAMAG la que expone su razón de ser, describiendo su principal actividad y dejando claro que la distingue de cualquier otra organización. En ella se describe qué es lo que se le ofrece a sus afiliados y a la comunidad en general.

## **MISIÓN CAJAMAG**

Trabajamos con sensibilidad social por el bienestar de nuestros afiliados, población vulnerable y comunidad, con un talento humano comprometido en la prestación de servicios integrales subsidiados para las categorías A y B, contribuyendo al desarrollo sostenible en el Departamento del Magdalena, 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 entre el año 2022 y el año 2026 en cumplimiento de su misión, continuará posicionándose en el Departamento del Magdalena, principalmente 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 enfocados a satisfacer las necesidades y expectativas tanto de nuestros afiliados, usuarios, población vulnerable y comunidad en general, dentro del marco de la responsabilidad social, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la disponibilidad de recursos.

- **GESTIÓN POR PROCESOS:** Gestionar los procesos para alcanzar el mejoramiento continuo del sistema de gestión y garantizar así los resultados planteados por la Caja.
- **MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA:** Adecuación de la infraestructura física y tecnológica para que soporte los procesos y la estrategia definida por la Caja.
- **DESARROLLO HUMANO:** Desarrollo de las competencias, sensibilidad social, la toma de conciencia y el compromiso de todo el personal para generar un ambiente favorable que se traduzca en una excelente atención a los afiliados y usuarios.
- **EDUCACIÓN:** Formar integralmente personas a través de programas educativos de calidad acordes con las necesidades de la Región, garantizando la pertinencia con el sector productivo o población objetivo.
- **FINANCIERO:** Garantizar la sostenibilidad financiera de la Caja, generando la estabilidad en los proyectos y programas de la Corporación

#### **2.2.4 VALORES CORPORATIVOS**

Son el conjunto de creencias, actitudes, reglas de conducta personal y Organizacional que deben enmarcar y determinar los comportamientos de los colaboradores de CAJAMAG, su forma de trabajar y de relacionarse con los demás. Es así como los valores identificados, son con los que se crea en últimas, la cultura organizacional de la Corporación, deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes lo conforman.

#### **VALORES CAJAMAG**

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

**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 2026.

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

- **Impacto Social:** Ejecutar programas que contribuyan a disminuir las brechas sociales en el Departamento del Magdalena, 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 la sostenibilidad económica de la Caja.
- **Cliente y Mercado:** El eje de nuestra estrategia de acuerdo a la disponibilidad de nuestros recursos y el marco normativo del sistema de subsidio familiar, es la satisfacción de requerimientos de nuestras empresas afiliadas, sus trabajadores, beneficiarios y comunidad en general, generando impacto social. Se velará por ofrecer un servicio de calidad al cliente cumpliendo sus expectativas basado en procesos transparentes oportunos y de calidad.
- **Talento Humano y Tecnología:** En la Caja de Compensación Familiar del Magdalena – CAJAMAG percibimos que la base del éxito empresarial se construye desde el compromiso de un talento humano capacitado 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. Para ello la Caja de Compensación Familiar del Magdalena - CAJAMAG contará con tecnologías de la información que permitan operar eficientemente la gestión Corporativa, además los empleados 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 altos estándares de eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Educación:** Consolidar la formación de personas a través de programas educativos de calidad acordes con el Plan Departamental de Desarrollo, las necesidades del sector productivo y población objetivo.

## 2.2.6 PROPUESTA DE VALOR

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

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).
- Población no afiliada que requiera los servicios de la Caja del Departamento del Magdalena.
- Población Vulnerable atendida en el marco normativo del Sistema de Subsidio Familiar.

### **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 diferentes etapas de su vida.
- Solución a sus necesidades de Bienestar Social a través de la prestación de servicios como: Cuota Monetaria, Vacunación, Educación Formal, Educación Informal, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Cultura, Vivienda, Crédito Social, Recreación, Deporte, Turismo, Biblioteca y Persona Mayor.
- Servicios personalizados.
- Programas sociales a población vulnerable y población no afiliada.
- Programas y servicios de la vanguardia que les generen valor a los usuarios de los mismos de una manera innovadora.
- Confiabilidad, oportunidad, calidad y calidez, en la prestación de todos sus programas y servicios.
- Precios diferenciales para afiliados.

### **3. MAPA ESTRATÉGICO**

Una vez identificados los componentes del Plan Estratégico se hace fundamental su ejecución; llevarlos a la práctica y hacerlos realidad, es nuestro propósito. La

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

estrategia de CAJAMAG no debe quedarse en una formulación, en un documento, debe convertirse en acción, en resultados tangibles.

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 2026.

Este modelo de gestión tiene los siguientes componentes:

- **Mapa Estratégico:** Es un diagrama en el que se identifican los Objetivos Estratégicos que debe perseguir CAJAMAG, enmarcados éstos dentro de los Lineamientos Estratégicos en los que se focaliza la estrategia (Descritos en el capítulo anterior) y donde se identifica la relación de causa y efecto entre cada uno de ellos.
- **Indicadores:** Son la manera como será rastreado el éxito en el cumplimiento de la Estrategia
- **Metas:** Nivel de desempeño esperado
- **Planes Operativos:** Planes de acción claves que se desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos cerrando la brecha existente entre los indicadores y sus respectivas metas

De acuerdo a lo anterior, CAJAMAG ha definido su Mapa Estratégico Compuesto por los Sigüientes Objetivos:

### 3.1 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: IMPACTO SOCIAL

#### Objetivo Estratégico 1:

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

INDICADOR	METAS
-----------	-------



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

**Código:  
GER-1-01-DE-3**

**Versión: 19**

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
Crecimiento en el Número de Personas Atendidas en los Servicios Sociales.	279.000 á 307.551	286.608 á 316.777	295.206 á 326.280	304.062 á 336.069	313.184 á 346.151
Población atendida a través de los Fondos de Ley (MPC y FONIÑEZ).	21.481 á 23.743	22.238 á 24.579	23.350 á 25.508	24.508 á 27.098	25.743 á 28.453

<b>Medios (Estrategias o Cómo)</b>	<b>Responsable</b>
Desarrollar Alianzas Estratégicas con organismos públicos y privados para Formular y gestionar Programas y Proyectos que generen impacto positivo en el entorno y la comunidad.	Profesional Universitario de Proyectos. Jefe Unidad de Servicios Sociales. Jefes y Supervisores de Servicios.
Identificar y analizar las características, necesidades y expectativas de toda la población a la cual se quiere satisfacer.	Supervisor de Mercadeo
Ampliar y diversificar el portafolio de servicios: Diseñar Programas y Servicios y mejorar los existentes de acuerdo con las necesidades de los clientes, el comportamiento socioeconómico y las políticas de desarrollo del país.	Supervisor de Mercadeo Jefe Unidad de Servicios Sociales Profesional Universitario de Proyectos Jefes y Supervisores de Servicios.
Mejorar y modernizar las instalaciones físicas del área de Atención al Cliente y de los programas de Servicios Sociales de la Caja ubicados en la Sede Principal, contribuyendo a la calidad de la atención de nuestros afiliados y comunidad en general.	Directora Administrativa Jefe de División Financiera Profesional Universitario de Proyectos

Incrementar cobertura en el Colegio CAJAMAG abriendo nuevas aulas de clase.	Rector del Colegio.
Apertura de una nueva Unidad Integral de Servicios en donde brindemos inicialmente los servicios de: Capacitación, Cultura, Biblioteca, Turismo Social, Recreación y Atención al Cliente (afiliaciones, Postulaciones, PQRSFD, etc.).	Directora Administrativa. Jefe de División Financiera. Jefe de División Administrativa. Profesional Universitario de Proyectos.
Con contar con espacios que permitan contar con escenarios deportivos para incrementar la cobertura del servicio de deportes.	Jefe de Área de Deportes Jefe de Área de Capacitación
Extender el programa de Cine al Barrio a los Municipios de Ciénaga, Fundación, Plato, El Banco, Pivijay y Aracataca para brindar entretenimiento y recreación a las familias afiliadas y comunidad teniendo en cuenta que en estas poblaciones no existen salas de cine.	Jefe Unidad de Cultura y Comunicaciones.
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 de Gestión Administrativa del Centro Recreacional Teyuna.
Contar con espacios para la prestación de servicios integrales en las sedes de Fundación, Plato y Santa Ana que permitan 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.	Responsables de Sedes  Jefe de División Administrativa.

Ejecutar programas nutricionales e intervención psicosocial que estén dirigidos a atención al menor de las zonas más apartadas del Departamento (población vulnerable).	Jefe de Programas Especiales (AIN).
Implementar en la Jornada Escolar Complementaria YULUXA, el emprendimiento de proyectos productivos en las distintas modalidades del Programa.	Jefe de Programas Especiales (JEC).
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.

**Objetivo Estratégico 2:**

Realizar eficaz y oportunamente el pago de las cuotas monetarias a los beneficiarios con derecho, conforme a Ley 21 de 1982 y demás normas que integran el Sistema del Subsidio Familiar en Colombia.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Número de transacciones de cuotas monetarias que se entregan oportunamente a los hogares de nuestros afiliados de menores ingresos.	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

Objetivo Estratégico 3:

Prestar una atención integral a los niños y niñas de 0 a 6 años de edad, más pobres y vulnerables en los niveles I y II del SISBEN o en situación de exclusión social y vulnerabilidad, mejorando así su calidad de vida y promoviendo su desarrollo integral, a través de la ejecución de los componentes de nutrición (Promoción y Prevención), atención psicosocial y recreación en el departamento del Magdalena.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Evaluar la atención nutricional que recibieron los niños y niñas beneficiarios del programa de Atención Integral a la Niñez	40%-60%	40%-60%	40%-60%	40%-60%	40%-60%

Objetivo 4:

Entregar de acuerdo a los recursos apropiados para el fondo de vivienda, los Subsidios Familiares de vivienda a los hogares afiliados de las categorías A y B que se postulan y cumplan los requisitos establecidos en la ley, mejorando así su calidad de vida.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Entregar de acuerdo a los recursos apropiados para el fondo de vivienda, los Subsidios	100%	100%	100%	100%	100%

Familiares de vivienda a los hogares afiliados de las categorías A y B que se postulen y cumplan los requisitos establecidos en la ley, mejorando así su calidad de vida.

**Objetivo 5:**

Ejecutar las gestiones que contribuyan a la mitigación de los efectos del desempleo.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Pagar oportunamente las prestaciones económicas a los cesantes beneficiarios del Mecanismo de Protección al Cesante.	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%

**3.2 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: FINANCIERA  
Objetivo Estratégico 6:**

Garantizar la sostenibilidad financiera.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Remanente	\$ 1.183.094 á \$1.552.811	\$ 1.289.572 á \$1.692.564	\$ 1.418.530 á \$1.861.820	\$ 1.510.734 á \$1.982.839	\$ 1.601.378 á \$2.101.809
Cumplimiento del Plan de Compras	90% á 100%				
% de Incremento de los ingresos por aportes.	8,46% - 11,10%	5,60% - 7,35%	4,80% - 6,30%	5,20% - 6,38%	4,80% - 6,30%
Ingresos por Servicios. (Cifras en Miles de Pesos)	\$ 5.970.948 á \$7.836.869	\$ 6.388.914 á \$8.385.450	\$ 6.772.249 á \$8.888.577	\$ 7.212.445 á \$9.466.334	\$ 7.645.192 á \$10.034.314

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.	Supervisor de Mercadeo Jefes y Supervisores de Servicios
Aumentar los ingresos.	Supervisor de Mercadeo Jefe de Promoción y Ventas  Jefes de Servicios
Controlar y disminuir los costos.	Jefes y Supervisores de áreas. Jefe Unidad de Presupuesto y Costos
Implementar un Plan de Control y Restricción de Gastos de	Jefe de División Financiera.

Funcionamiento.	Jefe Unidad de Presupuestos y Costos  Responsables de áreas y servicios.
Realizar un estudio y establecer un sistema de costeo para aplicación de márgenes de utilidad por negocio.	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos
Promocionar los servicios y aumentar las ventas.	Jefe de Promoción y Ventas.  Supervisor de Mercadeo
Optimizar los niveles de recuperación de la Cartera.	Jefe Unidad de Crédito y Cartera.

### 3.3 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: CLIENTE Y MERCADO

**Objetivo Estratégico 7:** Mejorar la Satisfacción de los Afiliados y Usuarios de los Servicios

<b>INDICADOR:</b> 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)					
<b>METAS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
	90% á 100%				

**Objetivo Estratégico 8:** Cumplir la Promesa del Servicio ofrecida al cliente.

<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de Cumplimiento de la Promesa del Servicio.					
<b>METAS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
	90 á 100%	90 á 100%	95-100%	95-100%	95-100%

<b>Medios (Estrategias o Cómos)</b>	<b>Responsable</b>
-------------------------------------	--------------------

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.	Directora Administrativa Jefe de División Administrativa Jefe de División Financiera Jefe Unidad de Servicios Sociales. Jefes de Áreas de Apoyo. Jefes y Supervisores de Servicios. Funcionarios de Atención al Cliente y de Servicios.
Promocionar los servicios de acuerdo a la promesa de servicio establecida por la Caja.	Jefe de Promoción y Ventas. Supervisor de Mercadeo
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 9:** Mejorar el clima y la confianza organizacional.

<b>INDICADOR:</b> % Incremento de la Satisfacción del Cliente Interno					
<b>METAS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
		2%-3%		2.5%-3.5%	

**Objetivo Estratégico 10:** Desarrollar competencias y habilidades del Personal.

<b>INDICADOR:</b> % de Cumplimiento del Plan de Capacitación.					
<b>METAS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
		90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%

**Objetivo Estratégico 11:** Contar con personal competente en la Corporación desarrollando sus habilidades.

<b>INDICADOR</b>	<b>METAS</b>				
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
Calificación promedio de la evaluación de desempeño del personal empleado por la Caja	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%
Calificación promedio de la evaluación de desempeño de los contratistas que afecten la prestación del servicio	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%

**Objetivo Estratégico 12:** Contar con una infraestructura física y tecnológica adecuada, integrada y segura que soporte los procesos y la estrategia definida por la Caja.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Continuidad de la operación de los servicios sistematizados que ofrece la Caja	95% á 100%				
Cumplimiento de los Proyectos de T.I que soportan la estrategia Corporativa	90% á 100%				
Cumplimiento de Mantenimiento preventivo de Tecnológico	95% á 100%				
Cumplimiento del Plan de Mantenimiento preventivo y Calibración	95% á 100%				
Eficacia de los Mantenimientos Correctivos de recursos físicos	95% á 100%				
Eficacia de los Mantenimientos Correctivos de infraestructura tecnológica	95% á 100%				

Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Efectuar la medición del clima	Jefe Unidad de Talento Humano y

organizacional cada dos años para reconocer el impacto del plan de bienestar.	Profesional Universitaria.
Tener en cuenta las conclusiones de la encuesta sobre clima organizacional y trabajar por corregir los aspectos que se pueden mejorar con el fin de obtener un ambiente laboral agradable.	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.
Evaluar anualmente el desempeño de los empleados.	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.
Ejecutar actividades de capacitación eficaces y oportunas, que permitan mantener e incrementar las competencias y habilidades del personal, para satisfacer las necesidades propias del cargo y así contribuir al mejoramiento de la productividad del talento humano en la Corporación.	Jefe Unidad de Talento Humano y Profesional Universitaria.
Cumplir con los compromisos adquiridos durante la evaluación de desempeño y con las actividades programadas para mejoramiento del clima organizacional y competencias del personal.	Todos los Empleados de Cajamag.
Desarrollar una cultura organizacional orientada al Servicio.	Jefe Unidad de Talento Humano, Supervisor de Atención al Cliente.
Disponer de políticas, estrategias y tecnología de punta (software, hardware, comunicaciones) requeridas en el momento oportuno, minimizando los riesgos operacionales de la institución.	Jefe Unidad de TI
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	Jefe Unidad de TI

de confidencialidad adecuados.	
Implementación de infraestructura tecnológica para el desarrollo de los programas sociales.	Jefe Unidad de TI
Página web que permita promoción, inscripción y venta de servicios.	Jefe Unidad de TI
Mantenimiento de Software de Calidad e Indicadores de seguimiento a los procesos.	Jefe Unidad de TI
Diseñar o adquirir herramientas que permita mejor la interacción con nuestros afiliados y comunidad.	Jefe Unidad de TI
Planes de Mantenimiento preventivo de activos e infraestructura física que permita prestar servicios de calidad a nuestros afiliados y comunidad en general.	Jefe Unidad de Gestión Logística

### 3.5 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: PROCESOS.

**Objetivo Estratégico 13:** Asegurar el óptimo desempeño de los procesos.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Eficacia de las Acciones de Mejora de los subprocesos certificados.	80% 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	Director Administrativo. Jefe Unidad Planeación y Estadísticas.

Corporación y su oferta de servicios, que garanticen la calidad y la oportunidad, en la entrega de los mismos a los distintos clientes.	Responsables de Procesos.  Responsables de Subprocesos.
Implementar acciones de mejoras a los procesos y Subprocesos.	Responsables de Procesos y Subprocesos.
Lograr la Certificación de Calidad de todos los procesos de la Caja.	Director Administrativo.  Jefe de División Financiera.  Jefe de División Administrativa.  Jefe Unidad Planeación y Estadísticas.  Responsables de Procesos.  Responsables de Subprocesos.

### 3.6 LINEAMIENTO ESTRATEGICO: EDUCACIÓN

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

#### **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano**

**Objetivo Estratégico 14.1:** Monitorear la pertinencia de la oferta educativa teniendo en cuenta las necesidades del sector productivo y los requisitos legales.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Técnico Laboral	43%-100%	45%-100%	47%-100%	47%-100%	47%-100%
Calificación promedio de la etapa práctica del	4.5-5.0	4.5-5.0	4.5-5.0	4.5-5.0	4.5-5.0

programa Seguridad ocupacional					
Calificación promedio de la etapa práctica del programa logística portuaria y mercadeo y ventas	4.4-5.0	4.4-5.0	4.4-5.0	4.4-5.0	4.4-5.0
Calificación promedio de la etapa práctica de Contabilidad	4.3-5.0	4.3-5.0	4.3-5.0	4.3-5.0	4.3-5.0
Resultados de aprendizaje de los estudiantes de seguridad ocupacional, logística portuaria, Mercadeo y Ventas	4.1-5.0	4.1-5.0	4.1-5.0	4.1-5.0	4.1-5.0
Resultados de aprendizaje de los estudiantes de contabilidad	3.9-5.0	3.9-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0

**Educación Para el Trabajo y Desarrollo Humano**

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

	Seguimiento a Práctica y Egresados
--	------------------------------------

## EDUCACIÓN INFORMAL

**Objetivo Estratégico 14.2:** Desarrollar los cursos de educación informal, garantizando criterios de calidad, permitiendo que los usuarios obtengan formación educativa para el desarrollo de habilidades, destreza y adquisición de nuevos conocimientos.

INDICADORES	METAS				
	2022	2023	2024	2025	2026
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%

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

nuestros afiliados.

### EDUCACIÓN FORMAL

**Objetivo Estratégico 14.3:** 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				
	2022	2023	2024	2025	2026
Puntaje Global de las pruebas Saber 11	Mínimo 260	Mínimo 265	Mínimo 265	Mínimo 270	Mínimo 270
Calidad Académica nivel Pre escolar	87%	89%	89%	90%	93%
Calidad Académica Primaria, Secundaria, y Media Académica.	Primaria= 8.9 Secundaria=8.1 Media Académica= 7.9	Primaria= 8.9 Secundaria=8.2 Media Académica= 8	Primaria= 9 Secundaria=8.3 Media Académica= 8.1	Primaria=9 Secundaria=8.4 Media Académica= 8.2	Primaria=9 Secundaria=8.4 Media Académica= 8.2
Deserción Escolar	Máximo el 5%	Máximo 5%	Máximo 5%	Máximo 5%	Máximo 5%

EDUCACIÓN FORMAL	
Medios (Estrategias o Cómo)	Responsable
Cumplir con el Plan General de Estudio establecido en cada área y/o asignatura en los niveles de educación preescolar, básica primaria, secundaria y Media Académica	Rector Colegio CAJAMAG Coordinador Académico
Desarrollar los preparatorios a los estudiantes de grado 10° y 11° de las pruebas saber 11 y monitorear los	Rector Colegio CAJAMAG Coordinador Académico

resultados de los simulacros y analizar el resultado final emitido por el Ministerio de Educación.	
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 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)
<b>UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIO CENTRO HISTÓRICO</b>	Adecuar la nueva Unidad Integral de Servicios Centro Histórico de Santa Marta para facilitar el acceso de la población afiliada categoría A y B al amplio portafolio de servicios de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, fortaleciendo la oferta de servicios de educación informal, cultura, biblioteca, la promoción del turismo social, recreación, la optimización en el	<u>2022-2023</u>

	Servicio y Atención general de nuestros clientes.	
<b>REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL EDIFICIO ADMINISTRATIVO, AMPLIACIÓN Y REMODELACIÓN DE ÁREAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS SOCIALES DE LA CAJA</b>	Incrementar la resistencia de la estructura de la Sede Administrativa, cumpliendo con la normatividad sobre sismo-resistencia (Ley 400 de 1997 y reglamentadas mediante el Decreto 926 de 2010 "NSR-10"), además de mejorar y modernizar las instalaciones físicas del área de Atención al Cliente y de los programas de Servicios Sociales de la Caja, contribuyendo a la calidad de la atención de nuestros afiliados y comunidad en general.	<u>2022</u>
<b>MEJORA AL CENTRO TEYUNA EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA</b>  1. Reparación locativa oficina administrativa y ampliación oficina de costos.  2. Realizar la Reparación locativa sendero peatonal zona de entrada oficina administrativa – restaurante  3. Realizar el cerramiento en acero inoxidable de las áreas de piscina-zona de cabañas, tobogán y piscina Semiolímpica.  4. Ampliar depósito de lencería ropa limpia en zona de cabañas.  5. Ejecutar obras civiles para la reparación locativa cubiertas y pisos en zona de cabañas.	Mejorar la infraestructura física del Centro Recreacional Teyuna, que permita mejorar la experiencia y calidad del servicio de nuestras empresas, afiliados, huéspedes, visitantes y comunidad en general, destacando nuestras zonas de esparcimiento (Piscinas, cabañas y restaurante).	<u>2022</u>

<p>6. Repotenciar la trampa de grasas de la cocina, para una mejor evacuación de las aguas c�ervidas.</p>		
<p><b>AMPLIACIÓN Y MEJORA SISTEMA CONTRA INCENDIO DEL TEATRO CAJAMAG PEPE VIVES CAMPO</b></p>	<p>Cumpliendo con la norma de sismo resistencia NSR 10, título J "Requisitos de Protección Contra incendios en Edificaciones" se requiere ampliación y mejora del sistema contra incendios en el Teatro CAJAMAG Pepe Vives Campo.</p>	<p align="center"><u>2022</u></p>
<p><b>AMPLIACIÓN COLEGIO CAJAMAG</b></p>	<p>Ampliar la capacidad instalada del Colegio CAJAMAG para cubrir las necesidades educativas de la población afiliada y modernizar sus instalaciones, incrementando el número de aulas, espacios lúdico-deportivos, mejoras en el laboratorio de química y una sala de robótica.</p>	<p align="center"><u>2022-2023</u></p>
<p><b>UNIDADES INTEGRALES DE SERVICIOS EN MUNICIPIOS</b></p> <p><b>1. Adecuación de la UIS del municipio de Plato.</b></p> <p><b>2. Adquisición Inmueble para la UIS del municipio de Santa Ana.</b></p> <p><b>1. Adquisición de</b></p>	<p>Incrementar la cobertura y la calidad de nuestros servicios en las Unidades Integrales de Servicios (UIS) ubicadas estratégicamente en el departamento del Magdalena es una necesidad con nuestra población afiliada que permitirá mejorar su calidad de vida.</p> <p>Mejoras en la infraestructura de la UIS del Municipio de Plato contribuirá al desarrollo de actividades culturales, recreativas, deportivas y educativas de nuestra población afiliada y comunidad en general, con espacios idóneos que garantizarán la atención, la prestación y la calidad de nuestros servicios.</p> <p>La atención de nuestra población afiliada del municipio de Santa Ana y municipios aledaños como: Piji�o del Carmen, San Zenón y Santa Barbara de Pinto, requieren para su atención espacios óptimos que garanticen la prestación y calidad de los servicios ofrecidos.</p>	<p align="center"><u>2022-2023</u></p> <p align="center"><u>2022-2026</u></p>

<b>inmueble para la ampliación de la UIS de Fundación.</b>	Debido a la gran demanda de nuestros servicios y al crecimiento de la población afiliada en el municipio de Fundación y municipios aledaños como: Algarrobo, Aracataca, El Reten y Sabanas de San Angel, se hace necesario la adquisición de un bien inmueble propio que permita ampliar la capacidad instalada de la unidad de integral de servicios y contar con espacios óptimos para la prestación de nuestros servicios contribuyendo así a mejorar su calidad de vida de esta población.	<u>2022-2026</u>
<b>CENTRO DEPORTIVO CAJAMAG</b>	Contar con un espacio propio en el distrito turístico, cultural e histórico de la ciudad de Santa Marta que permita promover actividades deportivas que generen recreación y esparcimiento a la población afiliada, incentivando así el bienestar físico, mental y emocional de los trabajadores y sus familias.	<u>2022-2026</u>
<b>SISTEMA DE RESPALDO ELÉCTRICO FOTOVOLTAICO EDIFICIO ADMINISTRATIVO</b>	Se trata de un tipo de energía 100 % renovable, inagotable y no contaminante, que no consume combustibles ni genera residuos, que contribuye al desarrollo sostenible, por lo que CAJAMAG con miras a incluir en su plan de desarrollo sostenible incursionará con este tipo de sistema en el edificio administrativo.	<u>2023-2025</u>
<b>AMPLIACIÓN BODEGAS EDIFICIO ADMINISTRATIVO</b>	Contar con espacios necesarios para el almacenamiento de los diferentes materiales, implementos, escenografías, activos transitorios y otros elementos que diariamente la Caja requiere para la prestación de los diferentes servicios.	<u>2022</u>

## 5. ANEXOS

### 5.1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO CAJAMAG (MATRIZ DOFA).

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
--------------------------	-------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición o disminución de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.</li> <li>- Políticas de austeridad adoptadas por el Gobierno Nacional. (Disminución del 4% de los aportes recaudados a las empresas afiliadas).</li> <li>- Reforma a la estructura nacional.</li> <li>- Cambios permanentes en la expedición de normas legales.</li> <li>- Ausencia de normas o leyes que respalden a los colegios privados en la recuperación de la cartera morosa.</li> <li>- Competencia agresiva de empresas que prestan servicios similares.</li> <li>- Dificultad de acceso a los diferentes Municipios del Departamento por mal estado en las vías o por la ola invernal.</li> <li>- Educación Informal gratuita por parte del Estado.</li> <li>- Alta Competencia, gran número de instituciones de capacitación y Escuela de Formación Deportiva que ofrecen los mismos cursos a precios más bajos.</li> <li>- Falta de hábitos de estilo de vida saludable (práctica deportiva).</li> <li>- Falta de Motivación de los afiliados por capacitarse y adoptar un espíritu emprendedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Económico y Social del Gobierno.</li> <li>- 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.</li> <li>- Buenas relaciones con el entorno. (gobierno y sector empresarial).</li> <li>- Ampliación de Programas Sociales.</li> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, afiliados y beneficiarios, potenciales usuarios de los servicios.</li> <li>- Crecimiento de empresas afiliadas y por ende de los aportes, disponibilidad de recursos.</li> <li>- Contar con un mercado de avances tecnológicos.</li> <li>- Ubicación geográfica, permite realización de actividades turísticas y aprovechar el entorno ecoturístico del Departamento.</li> <li>- Convenios a nivel de Cajas.</li> <li>- Nuevos escenarios deportivos en la Ciudad, para diversos deportes y actividades recreativas.</li> <li>- Realizar convenios para la utilización de la nueva Infraestructura deportiva de la Ciudad.</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja oferta de trabajo para la educación técnica y bajos niveles salariales para los egresados de formación Técnica laboral.</li> <li>- Escasa vinculación con los sectores productivos.</li> <li>- Preferencia por la formación universitaria que por la técnica.</li> <li>- Escasez de espacios apropiados en la región para la recreación.</li> <li>- Falta de escenarios deportivos en los municipios.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Grandes agencias de viajes en el mercado, variación de tarifas aéreas y hoteleras.</li> <li>- Huelgas en la aerolínea Avianca</li> <li>- La variación del dólar afecta los paquetes turísticos internacionales.</li> <li>- Alto porcentaje de desempleo o empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Demanda de Técnicos por empresas de la región para cumplimiento de Cuotas de Aprendizaje.</li> <li>- Crecimiento demográfico del Departamento.</li> <li>- Gran población afiliada lo que permite poder incrementar la cobertura.</li> <li>- Apoyo y reconocimiento de diferentes instituciones gubernamentales en el manejo integral del menor en el plano nutricional.</li> <li>- Legislación Nacional, disponibilidad de recursos para que las Cajas de Compensación Familiar presten servicios sociales.</li> <li>- Establecimiento de alianzas y convenios de cooperación interinstitucional para la promoción y fortalecimiento de programas y proyectos.</li> <li>- Participación de las Cajas de Compensación Familiar en la implementación del proceso de paz a través de la prestación de programas</li> </ul>
---	--

<p>informal.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alta rotación de personal en las empresas.</li><li>- Situaciones de tipo Social, las cuales impidan el desarrollo normal de la prestación del servicio, como por ejemplo manifestaciones, paros, etc.</li><li>- Riesgo de inundación del Centro Recreacional Teyuna por encontrarse cerca el río Gaira.</li><li>- Los fenómenos climáticos (inundaciones, deslizamientos de tierra, maremoto, ondas tropicales, huracanes, mar de leva etc.) y las condiciones geográficas que en algunos casos afecta el buen desarrollo de las actividades.</li><li>- Riesgos epidemiológicos que provoquen una pandemia y una emergencia social y sanitaria en el país que impida que la población asista de forma presencial a algunos servicios.</li><li>- Riesgo de una crisis económica que disminuya la capacidad adquisitiva de la población afiliada o disminuya la población afiliada y por ende el aporte del 4%.</li><li>- Suspensión de las actividades, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li><li>- Aislamiento obligatorio causada por</li></ul>	<p>que permitan el desarrollo territorial de la región.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prestación de servicios virtuales que nos permite tener cobertura en todo el Dpto.</li><li>- Plataformas digitales para prestación de servicios virtuales y pago en línea.</li><li>- Expansión de servicios, actividades y programas en las sedes municipales de Cajamag.</li><li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li></ul>
--	---

<p>Pandemias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierres del departamento y del Distrito decretados por la Gobernación y la Alcaldía.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en visitar los servicios por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Mala conectividad de servicios de internet en el Departamento del Magdalena durante las actividades virtuales.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos costos para la prestación de servicio.</li> <li>- Las tecnologías de información de créditos requieren mejoras acordes o a la vanguardia de la Entidades Financieras del mercado (pagos y consultas en línea).</li> <li>- Falta de tecnología para la verificación de consulta de nuestros afiliados, durante la entrada al Centro Recreacional Teyuna.</li> <li>- No contar con un área comercial fortalecida que apoye la creación, promoción y venta de los servicios.</li> <li>- Falta ampliación de la infraestructura del Colegio en cuanto a aulas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromisos de transparencia y lealtad hacia la institución.</li> <li>- Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencias.</li> <li>- Diversidad de Portafolio de Servicios.</li> <li>- Cursos de Educación Formal, Educación Informal y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano con énfasis en el emprendimiento.</li> <li>- Programas educativos pertinentes acordes con el plan de desarrollo local.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de una adecuada Infraestructura para el aumento de la cobertura en los servicios de capacitación en Ciénaga, Santa Ana, Plato y El Banco.</li> <li>- Faltan salones de eventos para atención de afiliados.</li> <li>- Falta espacios deportivos y recreativos propios que permitan aumentar la cobertura.</li> <li>- Alto costos de paquetes turísticos y vacunas.</li> <li>- Falta de recursos para cubrir la demanda de subsidio VIS.</li> <li>- No haber logrado hacer convenios con constructoras para brindar VIS acorde a la capacidad de endeudamiento de los beneficiarios del subsidio.</li> <li>- La no existencia de varios ejemplares de un material bibliográfico en la Biblioteca.</li> <li>- Insuficiencia de espacios para la demanda en talleres permanentes en la Biblioteca.</li> <li>- 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, Recreación, Cultura, Deportes y Atención al Cliente (afiliaciones, Postulaciones, PQRSF, etc).</li> <li>- Falta contar con espacios para la prestación de servicios integrales en las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad instalada en sitios estratégicos del Dpto.</li> <li>- Metodologías de fácil aprendizaje.</li> <li>- Tarifas subsidiadas para las categorías A y B.</li> <li>- Ofrecimiento de créditos a afiliados para prestación de servicios con tasas competitivas.</li> <li>- 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.</li> <li>- El Centro Recreacional cuenta con espacios muy amplios que permite realizar eventos simultáneos.</li> <li>- 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.</li> <li>- Poseemos la única biblioteca en la ciudad que desarrolla programas de talleres permanentes de artes plásticas.</li> </ul>
--	--

<p>sedes de Fundación, Santa Ana y Plato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta contar con un espacio que cumpla con la infraestructura y condiciones técnicas requeridas para el funcionamiento de un Centro Deportivo, con el fin de fortalecer y ampliar la cobertura de los servicios ofertados (Recreación y Deporte).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Única Biblioteca en el Departamento del Magdalena que presta el servicio de Hemeroteca.</li> <li>- Formación de Grupos Musicales reconocidos como resultado de la formación recibida en las Escuelas de Formación Musical.</li> <li>- Consolidación de los Programas de formación: Orquesta filarmónica, escuela de formación musical.</li> <li>- Nuevos programas de Fitness y Acondicionamiento Físico, Innovación e Emprendimiento Digital.</li> <li>- Realización de Congresos en Ciencia de la Actividad Física a Nivel Nacional.</li> <li>- Tarifas promocionales en algunos servicios para las categorías A y B</li> <li>- Excelente promoción de los servicios a través de la página web de Cajamag y redes sociales.</li> <li>- La Caja cuenta con un Teatro con Excelente infraestructura física y de equipos técnicos.</li> <li>- Oferta de espectáculos de calidad y muy buenos precios.</li> <li>- Consolidación de escenarios de circulación (festivales de música y teatro) en la ciudad de Santa Marta y de impacto nacional.</li> <li>- Ejecución de programas de gran</li> </ul>
---	---

	<p>impacto social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un sistema de comunicación interna (intranet).</li> <li>- Disponibilidad de Recursos, presupuesto de inversión que</li> <li>- permite la mejora en la prestación de los servicios.</li> <li>- Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001.</li> <li>- Implementación del Sistema de Control Interno.</li> <li>- Proceso de Implementación en el Sistema de Gestión Sostenible NTS 002 y 003 en el servicio de Turismo y Alojamiento.</li> </ul>
--	--

## ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO POR SERVICIOS (MATRÍZ DOFA)

### EDUCACIÓN INFORMAL

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio en la legislación en la normatividad del subsidio familiar y Educación.</li> <li>- Cambio en la normatividad del Mecanismo de protección al cesante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones con el entorno. (gobierno y sector empresarial).</li> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena.</li> <li>- Contar con un mercado de avances tecnológicos que permiten tener un</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta Competencia, gran número de instituciones de capacitación y Escuela de Formación Deportiva que ofrecen los mismos cursos Gratuitos.</li> <li>- Capacitación Gratuita presencial y virtual por parte de organizaciones del estado y ONGS.</li> <li>- Falta de motivación de las personas por capacitarse en un arte y oficio y adoptar un espíritu de emprendedor.</li> <li>- Falta de hábitos de estilo de vida saludable (práctica deportiva).</li> <li>- Falta de cultura para realizar la capacitación virtual.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Mala conectividad de servicios de internet en el Departamento del Magdalena durante las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Riesgo de pasar por un estado de emergencia económica, social y ecológica debido a una Pandemia.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> </ul>	<p>cubrimiento mayor de los servicios de Educación en el Departamento del Magdalena.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevos escenarios deportivos en la Ciudad, para diversos deportes y actividades recreativas.</li> <li>- Realizar convenios para la utilización de la nueva Infraestructura deportiva de la Ciudad</li> <li>- 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.</li> <li>- Implementación de nuevas modalidades de educación (Virtual asistida, E-learning (100%virtual).</li> <li>- Ampliación del portafolio de servicios de los cursos de educación informal.</li> <li>- Ampliación de la cobertura regional (llegando a todas las poblaciones del Departamento del Magdalena a través la educación virtual).</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta divulgación de los cursos de capacitación y formación deportivas en las veredas y municipios.</li> <li>- Tarifas que no son competitivas ni pertinentes para los diferentes Municipios del Magdalena.</li> <li>- Mejorar la promoción y venta de los servicios de Educación informal, a través de la oficina de Mercadeo.</li> <li>- Falta de equipos tecnológicos y diseño multimedia para desarrollar la educación virtual.</li> <li>- Baja Cobertura e ingresos debido a la Pandemia mundial, generando notablemente una disminución y ruptura de actividades e ingresos proyectados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de los servicios de capacitación en artes y oficios con una moderna infraestructura.</li> <li>- Ampliación de los servicios de educación informal (modalidad virtual).</li> <li>- Alianzas estratégicas para la realización de educación virtual asistida y e-learning, con Instituciones de educación internacionales como Cámara de comercio oficial de España en Colombia, Cámara de comercio Colombo Alemana.</li> <li>- Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Experiencia y Trayectoria en la prestación de servicios educativos y formación Deportivas.</li> <li>- Contamos con un cuerpo de Instructores debidamente calificado y con un alto perfil profesional en su área.</li> <li>- Diversidad de Portafolio con cursos de gran impacto y calidad para la población afiliada.</li> <li>- Prestación del servicio de capacitación bajo las modalidades presencial, virtual y alternancia.</li> <li>- Nuevos programas de Fitness y Acondicionamiento Físico, Innovación e Emprendimiento</li> </ul>
--	---

Digital, Diseño gráfico, gestión documental Diseño de calzado artesanal y marroquinería, Escuela de servicios, bajo la modalidad virtual y presencial.

- Realización de Congresos en Ciencia de la Actividad Física a Nivel Nacional, Seminarios especializados en Actividad física y fitness.
- Alianzas estratégicas con el Instituto de Formación Técnico de Cajamag para brindar nuevos cursos técnicos laborales en Entrenamiento personalizado y fitness Bilingüe, Programa de turismo Bilingüe y Cocina Internacional Bilingüe.
- Alianzas estratégicas con el teatro CAJAMAG para la realización de capacitaciones virtuales.
- Énfasis en el emprendimiento a fin de mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.
- Infraestructura de calidad para la prestación de los cursos de formación informal y deportivos.
- 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, implementando el uso de nuevas tecnologías de aprendizajes, a través de cursos que propicien el desarrollo de habilidades y destrezas, en las áreas de artes, oficios, emprendimiento, deportes y tecnología de la información, que contribuya al bienestar y mejoramiento de la condición de vida de nuestros usuarios.

### **Visión Servicio de Educación Informal**

En el 2026 ser Líderes en el Departamento del Magdalena en 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**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.</li> <li>- Agresividad de la Competencia.</li> <li>- Exposición a cambios legales en la Ley de Educación.</li> <li>- Baja oferta de trabajo para la educación técnica y bajos niveles salariales para los egresados de formación Técnica laboral.</li> <li>- Escasa vinculación con los sectores productivos.</li> <li>- Preferencia por la formación universitaria que por la técnica.</li> <li>- Jóvenes sin orientación vocacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de la cobertura educativa, debido al incremento de egresados de colegios, interesados en realizar una carrera técnica.</li> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Departamento, hijos de afiliados y afiliados, potenciales estudiantes.</li> <li>- Acceso a nuevas tecnologías para ampliación de cobertura.</li> <li>- Demanda de Técnicos por empresas de la región para cumplimiento de Cuotas de Aprendizaje.</li> <li>- Política Nacional definida en el Plan de Desarrollo en apoyo a la Educación.</li> <li>- Mercado de Demanda de Nuevos</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores socioeconómicos, disminución de Capacidad de Pago de los afiliados y comunidad en General.</li> <li>- Deserción Educativa.</li> <li>- El tomar como base para reglamentar la oferta de la ETDH el Marco Nacional de Cualificaciones, aprobado en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, en su artículo 194, en la práctica significa un cambio fundamental y trascendental tanto en las denominaciones de los programas como en todas las estructuras curriculares.</li> <li>- La gratuidad que actualmente ofrecen las universidades públicas y el SENA para estudiar un programa de pregrados e incluso de educación para el trabajo y desarrollo humano que ellos también ofrecen.</li> <li>- Falta de cultura para realizar la capacitación virtual.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Mala conectividad de servicios de internet en el Departamento del Magdalena durante las capacitaciones virtuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>servicios.</li> <li>- Crecimiento en demanda de estudio de idiomas.</li> <li>- Falta de oferta de otras instituciones.</li> <li>- Alta demanda de programas técnicos laborales y académicos en los municipios del Magdalena.</li> <li>- Sedes municipales para apertura de programas de educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.</li> <li>- 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.</li> <li>- Poder articular la educación informal y el Centro de Formación musical con el programa de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.</li> <li>- La aprobación y regulación por parte del Ministerio de Educación la modalidad de educación virtual para educación para el trabajo y desarrollo humano.</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de pasar por un estado de emergencia económica, social y ecológica debido a una Pandemia como el Convid 19.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasa vinculación con los sectores productivos.</li> <li>- No existe flexibilidad en la forma de pago.</li> <li>- Falta una buena Infraestructura Tecnológica para la prestación del servicio a distancia.</li> <li>- Falta de comunicación y coordinación en la comercialización de los productos y servicios de la Caja (Educación- Mercadeo).</li> <li>- Débil promoción de los programas de formación a través de los medios de comunicación y las redes sociales.</li> <li>- Falta inversión en el mejoramiento de los ambientes de aprendizaje (Software, hardware, simuladores y tecnología educativa), lo cuales permitan un aprendizaje técnico vivencial, práctico y significativo para los estudiantes.</li> <li>- Falta más áreas educativas dotadas para ampliar la cobertura del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Portafolio variado que responde a las necesidades del mercado.</li> <li>- Programas educativos pertinentes acordes con el plan de desarrollo local.</li> <li>- Subsidios para categoría A y B.</li> <li>- Infraestructura adecuada a las necesidades de los cursos.</li> <li>- Capacidad instalada en sitios estratégicos del Dpto.</li> <li>- Solvencia Financiera.</li> <li>- Plantan docentes con conocimientos y experiencia.</li> <li>- Metodologías de fácil aprendizaje.</li> <li>- Institución y Programas Certificados en de la Norma NTC ISO 9001 y NTC 5555- 5581.</li> </ul>

<p>a nuestros clientes internos y externos en los horarios de mayor demanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta nuevos programas de formación académica en lenguas extranjeras en francés, italiano, alemán y mandarín.</li> <li>- Falta nuevos programas de formación técnico laboral y académicos enfocados a la revolución industrial 4.0. (inteligencia artificial, internet de las cosas, blockchain y ciencias de datos).</li> <li>- Baja Cobertura e ingresos debido a la Pandemia mundial, generando notablemente una disminución y ruptura de actividades e ingresos proyectados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer un sistema académico que permite generar trazabilidad en la información de los estudiantes, docentes y administrativos.</li> <li>- Convenios con entidades departamentales con el fin de prestar el servicio en los municipios en donde no hay infraestructura y sedes de la Corporación.</li> <li>- La institución cuenta con programas de educación para el trabajo enfocados a las industrias creativas los cuales dan respuesta a la política del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", el Gobierno Nacional el cual pretende fomentar las industrias creativas y culturales definidas en el "Pacto por la protección y promoción de nuestra cultura y desarrollo de la economía naranja".</li> <li>- La institución cuenta con aprobación de la secretaria de educación distrital de cinco nuevos programas de formación técnico laborales bilingües únicos en Colombia.</li> <li>- Rápida implementación de la metodología flexible de asistencia remota para dar continuidad a la prestación del servicio en contingencia a la pandemia del Covid-19 y teniendo en cuenta las directrices dadas por el Ministerio de Educación.</li> <li>- Adecuación y mejoramiento de la</li> </ul>
---	--

infraestructura física para lograr la prestación el servicio bajo la modalidad de alternancia teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el ministerio de educación en contingencia a la pandemia del Covid-19.

**Misión de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.**

Somos una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano que brinda a sus afiliados y comunidad en general, una oferta educativa pertinente de calidad, orientada a la mejora continua, con la vanguardia de los avances tecnológicos; de acuerdo a las necesidades del sector productivo y empresarial del Departamento del Magdalena, en beneficio de contribuir con el bienestar de las familias de la clase trabajadora y el desarrollo de la región.

**Visión de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.**

En el 2026 el instituto de Formación Técnico CAJAMAG será la institución líder en educación para el trabajo y el desarrollo humano más reconocida en el Departamento del Magdalena, en desarrollo de los programas técnicos laborales y de formación académica, por la calidad de su oferta educativa, 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**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<p>Ausencia de normas o leyes que respalden a los colegios privados en la recuperación de la cartera morosa.</p> <p>- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan</p>	<p>- Avances tecnológicos para mejorar el servicio.</p> <p>- Estar Afiliados a la asociación de Colegios Privados del Departamento del Magdalena ANDERCOMAG que permite retroalimentar experiencias institucionales y reconocimientos a</p>

<p>a las Cajas de Compensación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios legales.</li> <li>- Agresividad de la Competencia.</li> <li>- Factores socioeconómicos que afectan el poder adquisitivo de los padres de familia y/o acudientes.</li> <li>- Deserción Educativa.</li> <li>- Inseguridad en los alrededores de la institución.</li> <li>- 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.</li> <li>- Faltan normas que reglamenten y respalden a los colegios en la prohibición del uso de celulares dentro de las aulas de clases.</li> <li>- Conflictos o problemas familiares que perjudican el rendimiento y la permanencia de los estudiantes en el colegio.</li> <li>- Desorientación de los jóvenes a causa de la influencia que ejercen las redes sociales por falta de supervisión y control de padres y adultos responsables.</li> <li>- La dificultad presentada en algunos hogares para acceder a la conexión a internet, necesaria para las clases</li> </ul>	<p>la excelencia educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianza con Microsoft para brindar una plataforma educativa de calidad.</li> <li>- Participación en las distintas actividades intercolegiales a nivel Distrital, Departamental y Nacional.</li> <li>- Poder articular el servicio del Colegio con el servicio de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano que permita a los estudiantes de los grados de noveno, decimo y undécimo que así lo deseen, recibir formación técnica y lograr una doble certificación.</li> <li>- Realización del servicio social por parte de los estudiantes de los grados 10 y 11 en entidades públicas y privadas.</li> <li>- Implementación por etapas del bilingüismo.</li> <li>- Recibir el beneficio del ICETEX para la recuperación de Cartera del colegio en los estratos 1, 2, y 3, donde el crédito para los estratos 1 y 2 es totalmente condonable en un 100%.</li> <li>- La pignoración del subsidio familiar para efectos educativos: colegio, cursos entre otros.</li> <li>-</li> </ul>
--	---

<p>en modalidad virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Las directrices emitidas por el Ministerio de Educación Nacional respecto a la presencialidad o alternancia en el Servicio Educativo.</li><li>- Riesgo de pasar por un estado de emergencia económica, social y ecológica debido a una Pandemia como el Covid 19.</li><li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li><li>- Ausencia de una directriz clara sobre el modelo de alternancia, educación en emergencia y apoyo económico del Gobierno Nacional a las instituciones educativas privadas durante la emergencia ocasionada por el Covid 19.</li><li>- Poca funcionalidad de las Plataformas de las principales editoriales nacionales.</li><li>- Deserción de estudiantes ocasionada por la emergencia del Covid 19.</li><li>- Dificultad en los procesos de aprendizaje de los estudiantes de los grados de jardín y transición, teniendo en cuenta que los niños se encuentran en edades con poca autonomía para las actividades</li></ul>	
---	--

<p>escolares virtuales y los padres de familia no pueden realizar acompañamiento en estas clases.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca información y claridad frente al proceso de vacunación de los niños, adolescentes y jóvenes, lo que genera ansiedad por parte de los padres de familia frente al retorno a las aulas.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de conocimiento docente sobre las metodologías adecuadas para el manejo de la educación en contextos mediados por las Tics.</li> <li>- Bajo nivel de inglés de los docentes para la implementación del bilingüismo.</li> <li>- Grado de conocimiento docente sobre Educación por Competencias y metodologías adecuadas para el desarrollo del pensamiento.</li> <li>- Indiferencia de Padres de familia ante los diferentes llamados.</li> <li>- Falta de seguimiento a los procesos formativos por parte de los padres de familia.</li> <li>- Poca compromiso de algunos padres de familia con el proceso académico de los estudiantes, lo que dificulta el seguimiento y el cumplimiento de las metas de aprendizaje.</li> <li>- Falta adecuación de la infraestructura física que permita la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Departamento, hijos de afiliados potenciales estudiantes.</li> <li>- Es el único colegio de la ciudad que pertenece a una Caja de Compensación Familiar para atención de hijos de afiliados.</li> <li>- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Se cuenta con licenciados calificados para las distintas áreas del conocimiento, directivos administrativos con experiencia y competencia.</li> <li>- Adaptación del enfoque curricular con acciones incluyentes apropiadas por parte de la coordinación académica y psicología.</li> <li>- Prestar un servicio educativo prioritariamente a las categorías A y B, a través de Subsidios.</li> <li>- El colegio se encuentra en un Nivel</li> </ul>

<p>atención y admisión de personas con necesidades especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad del auditorio insuficiente para el desarrollo de actividades que involucran a toda la población estudiantil.</li> <li>- No se cuenta con el espacio suficiente en la biblioteca para atender el número de estudiantes por grado. Además, esta no posee las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación de una biblioteca virtual.</li> <li>- No se cuenta con la capacidad instalada para implementar una sala de robótica.</li> </ul>	<p>ISCE superior, lo cual ubica al Colegio entre los mejores de la ciudad y de la región.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación previa de los estudiantes para las pruebas externas (Saber 3, 5).</li> <li>- Preparación de los estudiantes en las áreas básicas para las pruebas de estado para las pruebas de estado undécimo.</li> <li>- Organización y flexibilización del currículo durante la emergencia sanitaria.</li> <li>- Adaptación tecnológica y política de las medidas relacionadas con la emergencia sanitaria.</li> <li>- Uso de la herramienta Microsoft teams como aula virtual.</li> <li>- Gestión de cuentas institucionales para los estudiantes.</li> <li>- Contar con una dotación en material bibliográfico, no bibliográfico y didáctico.</li> <li>- 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.</li> <li>- Estabilidad y respaldo financiero y</li> </ul>
--	--

- administrativo por parte de la por parte de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, para la dotación e implementación de las necesidades requeridas por la institución para cada año escolar.
- Docentes y administrativos con sentido de pertenencia, compromiso por su labor y vocación de servicio.
  - Buena relación entre docentes y alumnos.
  - Apertura de tiempo y espacios por parte de la dirección para la solución de problemas escolares y administrativos.
  - Motivación continua a los estudiantes para mejorar su rendimiento académico.
  - Nivel de satisfacción adecuado tanto en la misión de los docentes como en la imagen del Colegio ante la comunidad educativa.
  - Seguimiento a egresados permitiendo enriquecer y retroalimentar la formación de los estudiantes.
  - Cumplimiento a cabalidad de los planes de área y de aula.
  - Buenas vías de acceso a la institución.
  - Se cuenta con el proyecto de escuela para padres como un espacio para generar procesos de

	<p>análisis e interacción que permita fortalecer su rol de formadores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Existencia del Proyecto de vida: camino hacia el futuro, dirigido a los estudiantes y manejado desde el área de psicología.</li><li>- Metodologías de fácil aprendizaje.</li><li>- Vinculación de los estudiantes de la institución a través del convenio administrativo con la Unidad de Cultura y Comunicaciones a la sinfónica infantil y juvenil de CAJAMAG.</li><li>- El colegio se encuentra certificado con la Norma NTC ISO 9001:2015</li></ul>
--	--

### **Misión Colegio CAJAMAG**

El Colegio CAJAMAG es una Institución educativa de carácter privado, certificada en estándares internacionales de calidad que tiene como misión ofrecer el servicio de educación Formal en los niveles de pre escolar, básica primaria, secundaria y media académica a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, promoviendo la formación integral a través de procesos pedagógicos innovadores en la transformación social sostenible, el pensamiento crítico y computacional, la potencialización de capacidades individuales y ciudadanas, la formación en valores, el desarrollo de la cultura del emprendimiento y el fortalecimiento de las habilidades artísticas y culturales, que le permitan ser generadores de cambio mejorando su calidad de vida y de la sociedad.

### **Visión Colegio CAJAMAG**

Para el 2026 el Colegio CAJAMAG estará posicionado como una de las mejores instituciones educativas del distrito de Santa Marta y de la región certificada bajo estándares internacionales, reconocida por su excelencia académica comprometida en la formación de ciudadanos íntegros, orientados al desarrollo de líderes emprendedores, con alto grado de responsabilidad y sensibilidad capaces de generar un impacto positivo en la sociedad.

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

## RECREACIÓN

### ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO (MATRÍZ DOFA)

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.</li> <li>- Nueva legislación en el sistema del subsidio familiar el cual afecte las políticas internas de la Caja.</li> <li>- La escasez de espacios apropiados en la región para la recreación, tales como parques de diversión, centros recreacionales, entre otros.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.).</li> <li>- Existen empresas que brindan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena.</li> <li>- Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios recreativos.</li> <li>- Lineamientos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.</li> <li>- Incrementar la cobertura en la población afiliada.</li> <li>- Ubicación geográfica.</li> <li>- Generar convenios locales con la nueva infraestructura recreativa, deportiva del distrito para desarrollar actividades lúdicas recreativas.</li> <li>- Aumentar en cobertura para las poblaciones pertenecientes al convenio Cajas Sin Frontera y Cajas Aliadas Cafam.</li> <li>- Generar Alianzas con Hoteles y sitios turísticos para Actividad Recreativa Pasadías.</li> </ul>

<p>servicios con mejores infraestructura y tarifas menores, pero no tienen la misma calidad ni el mismo propósito social de nuestros servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de nuevos escenarios y servicios recreativos.</li> <li>- Deficiencia en la conectividad de internet y fluido eléctrico en el Dpto de la Magdalena.</li> <li>- La Competencia que actualmente ofrecen las diferentes entidades públicas y privadas para ejecución de actividades recreativas mediante la modalidad virtual, obteniendo la óptica de los usuarios o clientes.</li> <li>- Riesgo de un estado de emergencia económica, social y ecológica debido a una Pandemia como el Covid 19.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar Alianzas con entidades prestadoras de servicios recreativos para Actividad Recreativas.</li> <li>- La virtualidad implementada por la Pandemia Covid 19 nos ha permitido innovar nuestro portafolio de Servicio, implementando actividades lúdicas y recreativas en las redes sociales y plataformas institucionales.</li> <li>-</li> </ul>
<p align="center"><b>DEBILIDADES (adentro)</b></p>	<p align="center"><b>FORTALEZAS (adentro)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta un centro recreativo de eventos en la ciudad para atender las necesidades de los afiliados y las empresas afiliadas.</li> <li>- Falta mejorar comunicación con los Centros Recreacionales para las ejecuciones de actividades recreativas que permitan el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencia.</li> <li>- Proveedores en Santa Marta para prestación de servicios recreativo</li> </ul>

<p>incremento de cobertura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja Cobertura e ingresos debido a la Pandemia mundial, generando notablemente una disminución y ruptura de actividades e ingresos proyectados.</li> <li>- Poca fuerza de venta que permita promocionar y ejecutar ventas empresariales e individuales del servicio.</li> </ul>	<p>con un alto de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de recursos financieros necesarios para realizar los programas y actividades recreativas, tanto en la ciudad de Santa Marta como en todo el Departamento.</li> <li>- 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 se sigan mejorando cada día.</li> <li>- Tarifas con subsidio para categorías A y B.</li> <li>- Tarifas con excedente del 55% en las actividades recreativas para las categorías A y B</li> <li>- Tarifas promocionales en las actividades recreativas para las categorías A y B</li> <li>- Poseer los Centros Recreacionales Teyuna en Santa Marta, Buenavista en Fundación, las Palmas en Ciénaga.</li> <li>- Paquetes recreativos y pasadías a solicitud de las necesidades de las empresas afiliadas</li> <li>- Actividades de pasadías de sitios turísticos de los municipios del Departamento del Magdalena Accesibles a nuestros afiliados.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>- El Servicio de recreación se encuentra certificado con la Norma ISO 9001:2015.</li><li>- Poseer un amplio portafolio de servicios recreativos, con una gama de actividades que contribuyen notablemente al fortalecimiento de los afiliados y sus familias.</li><li>- Implementación de actividades recreativas con una modalidad de forma virtual y remota, siguiendo con los Protocolos de Bioseguridad y directrices de la Institución, el Ministerio de salud y la Protección Social en el servicio de Recreación como contingencia a la pandemia del Covid-19.</li></ul>
--	---

### **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 2026, 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)**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.</li> <li>- Cambio en la legislación en la normatividad del subsidio familiar y del servicio de Turismo Nacional.</li> <li>- 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 necesidades básicas vitales (alimentación, salud, educación, etc.).</li> <li>- Variación en las tarifas aéreas y hoteleras.</li> <li>- Huelgas en las aerolíneas Avianca que afecten la ejecución de actividades con tiquetes aéreos.</li> <li>- La variación (Alza) del dólar afecta los paquetes turísticos internacionales.</li> <li>- Competencia en servicios turísticos a precios económicos asequibles.</li> <li>- Nuevas leyes y requisitos aplicables que afecten o restrinja la prestación de servicios turísticos.</li> <li>- Privatización de parques naturales en el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena.</li> <li>- Ubicación geográfica de la Región Magdalena.</li> <li>- Contar con un entorno ecoturístico del Departamento, especialmente de Santa Marta (Parque Tayrona, Buritaca, Playa Blanca, Minca, entre otras) para así promoverlo en paquetes turísticos dirigidos a nuestros afiliados y comunidad en general a nivel local, rural, nacional e internacional.</li> <li>- Realizar convenios con agencias de viajes Operadoras y mayoristas.</li> <li>- Política Nacional de Turismo Definida (Plan de Desarrollo).</li> <li>- Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios recreativos, turismo y deportes.</li> <li>- Lineamientos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.</li> <li>- Incrementar la cobertura en la población afiliada.</li> <li>- Intercambio del Programa de Turismo Social a nivel de UIS o cajas.</li> <li>- Alianzas con proveedores turísticos para la participación o vinculación</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vías del Municipio en mal estado.</li> <li>- Suspensión de las actividades turísticas, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Cierres de la ciudad o del departamento decretados por la Gobernación o Alcaldía de Santa Marta o del destino a visitar.</li> <li>- Cierres de las playas de la ciudad.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general a usar paquetes turísticos por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El uso de plataformas y páginas web permiten que cada vez más los consumidores puedan realizar y adquirir las reservas de hoteles y/o la compra de tiquetes aéreos a través de Internet, sin tener que acercarse a una agencia de viaje.</li> <li>- Afectaciones climáticas causadas por la naturaleza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>promoción de actividades sostenibles.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidas por el Ministerio de Salud para las agencias de viajes del país.</li> <li>- Descuentos otorgados por aerolíneas y hoteles producto de la Pandemia Covid 19.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos costos en la prestación del servicio en la categoría C.</li> <li>- Tarifas de paquetes turísticos por encima de las del mercado.</li> <li>- La ausencia de una agencia de viaje integrada por todas las cajas.</li> <li>- Falta divulgación de las actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencia.</li> <li>- Disponibilidad de recursos financieros necesarios para realizar</li> </ul>

<p>turísticas en las veredas y municipios del departamento de difícil acceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- El pago de los servicios contratados a los proveedores no es oportuno.</li> </ul>	<p>los programas y actividades turísticas, tanto en la ciudad de Santa Marta como en todo el Departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 día.</li> <li>- Tarifas con subsidio para categorías A y B.</li> <li>- Poseer una agencia de Viajes.</li> <li>- Excelente promoción de las actividades turísticas a través de la página web de Cajamag y redes sociales.</li> <li>- Los funcionarios responsables de turismo social realizan visitas de inspección a los destinos turísticos para brindar un servicio de calidad.</li> <li>- El Servicio de turismo social se encuentra certificado con la Norma ISO 9001 y NTS-TS 003.</li> <li>- Prestación de servicio de turismo responsable con el medio ambiente y preservación del patrimonio cultural y naturales a nivel local y nacional.</li> <li>- Aprovechamiento de ofertas de planes turísticos para entrar en competencia en el mercado.</li> </ul>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsidios del excedente del 55% que permiten un mayor subsidio en los planes turísticos para categorías A y B.</li> <li>- Acompañamiento de un funcionario en las actividades y recorridos turísticos.</li> <li>- Realización de noches de integración y celebración de festividades en las diferentes actividades turísticas.</li> </ul>
--	--

### **Misión del Servicio Turismo Social**

Brindar programas de Turismo social a nivel local, nacional e internacional que contribuyan al bienestar de nuestros afiliados y comunidad en general, ofreciendo espacios de esparcimiento e integración de los participantes, preservando el medio ambiente, los recursos naturales, socioculturales y económicos de los sitios visitados; trabajando con un talento humano comprometido en conjunto con nuestros proveedores y comunidad en general en la prestación de un servicio de calidad.

### **Visión del Servicio Turismo Social**

Para el año 2026, el servicio de Turismo Social de Cajamag será reconocido a nivel local, departamental y regional por sus programas turísticos con alto grado de calidad y sostenibilidad ambiental que contribuyan a mejorar el nivel de satisfacción y bienestar de los afiliados y comunidad en general.

## **DEPORTES**

### **ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO (MATRÍZ DOFA)**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
- Cambio en la legislación en la normatividad del subsidio familiar	- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de escenarios deportivos en los municipios.</li> <li>- Suspensión de las actividades deportivas, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Cierres de escenarios deportivos de la ciudad o del departamento decretados por la Gobernación o Alcaldía de Santa Marta.</li> <li>- Cierres de escenarios deportivos propios de la Caja debido a la Pandemia Covid 19.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general a práctica de competencias deportivas por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios Deportivos.</li> <li>- Gran población afiliada lo que permite poder incrementar la cobertura.</li> <li>- Convenios en Comodato con los entes gubernamentales para el manejo de los escenarios deportivos.</li> <li>- Disposición de Protocolos de Bioseguridad impartidos por el Gobierno Nacional.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de escenarios deportivos propios en la ciudad de Santa Marta que permitan disminuir costos en tarifas.</li> <li>- Falta de escenarios deportivos en las sedes municipales de Fundación, Plato, Pivijay, el Banco y Santana.</li> <li>- Se requiere mejorar la premiación de los programas deportivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Experiencia y Trayectoria en la prestación de servicios Deportivos.</li> <li>- Tarifas con Subsidios en la Categoría A y B para los eventos deportivos desarrollados.</li> <li>- Contamos con un talento humano</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Tarifas en la Categoría C, con costos muy elevados.</li> <li>- Cierres temporales de escenarios deportivos propios de la Caja debido a la Pandemia Covid 19.</li> <li>- Baja cobertura e ingresos debido a la Pandemia Covid 19.</li> </ul>	<p>debidamente calificado y con un alto perfil profesional en su área.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contamos con la población Afiliada para la realización de los programas deportivos.</li> <li>- Subsidios del excedente del 55% que permiten un mayor subsidio en los planes turísticos para categorías A y B.</li> </ul>
---	--

### **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 2026, 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**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pocas vías de acceso al encontrarse ubicado fuera del perímetro urbano.</li> <li>- Vía de acceso en mal estado.</li> <li>- Falta de transporte urbano, dificulta el ingreso al Centro Recreacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación aplicada a las Cajas de Compensación para prestación de servicios recreativos, turismo y deportes.</li> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, lo que le permite contar con un mercado</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de señalización y/o aviso que indique el ingreso al Centro Recreacional Teyuna</li> <li>Apertura de nuevos centros recreacionales en el área urbana con nueva oferta recreacional.</li> <li>- Servicios habitacionales más económicos (parahotelería y hostales de gran capacidad).</li> <li>- Inseguridad del sector.</li> <li>- Invasiones aledañas al área del río.</li> <li>- Nuevas leyes y requisitos aplicables.</li> <li>- Riesgo de Inundación por encontrarse cerca el río Gaira.</li> <li>- Suspensión de las actividades turísticas, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Cierres de la ciudad o del departamento decretados por la Gobernación o Alcaldía de Santa Marta.</li> <li>- Cierres de las playas de la ciudad.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en viajar, alojarse o entrar a lugares recreativos por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>potencial de los afiliados a la Caja, quienes pueden desarrollar sus actividades de descanso, recreación ó negocios con valores asequibles.</li> <li>- Convenios entre Cajas aliadas para prestación del servicio.</li> <li>- Alianzas con proveedores turísticos para la participación o vinculación de actividades sostenibles.</li> <li>- Actividades con la comunidad Aledaña e Indígena en donde se aborden temas de sostenibilidad y protección a menores de Edad.</li> <li>- Desarrollos tecnológicos que permiten reservas online.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios recreativos y de alojamiento en el país.</li> <li>- Tener nuestra propia página web para ofertar los servicios que ofrece el Centro Recreacional Teyuna.</li> <li>- Utilización al máximo de la capacidad que brinda las instalaciones del Centro Recreacional Teyuna.</li> <li>- Descuentos otorgados por aerolíneas producto de la Pandemia Covid 19.</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Cambio climático en el departamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de promoción del Gobierno Nacional producto de la Pandemia.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de tecnología para la reserva.</li> <li>- Altos costos de operación.</li> <li>- Baja cobertura de Alojamiento para las categorías A y B.</li> <li>- Faltan convenios con plataformas online para las reservas, tales como Trivago entre otras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- El Centro Recreacional cuenta con espacios muy amplios que permite realizar eventos simultáneos.</li> <li>- Único Centro Recreacional de una Caja de Compensación a nivel regional que cuenta con la certificación de sostenibilidad NTS-S 002.</li> <li>- 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</li> </ul>

	<p>local.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La gastronomía es de excelente calidad que cumple con la normatividad de BPM a precios muy cómodos.</li><li>- Subsidios y tarifas promocionales en Categorías A y B.</li><li>- Servicio de Alojamiento de Calidad al huésped y actividades alusivas al medio ambiente y protección a menores edades en explotación Sexual y el trabajo forzado.</li><li>- Certificados en ESCNNA por la Fundación renacer y la Policía de turismo.</li><li>- Remodelación del área de Cocina, Recepción, salones baños, cabañas, piscinas, salón de juegos, parques recreativos, máquinas para hacer ejercicios, entre otras áreas que impactan en el mejoramiento del centro recreacional Teyuna.</li><li>- Proyectos de nuevas atracciones que impactan al afiliado en áreas recreativas como son restructuración del Mini Zoológico y piscina para área de alojamiento.</li><li>- Único establecimiento que cuenta con piscina de Rio lento el cual se convierte en un gran atractivo para afiliados y comunidad en general.</li><li>- Disponibilidad de WIFI en las zonas</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>comunes y en las cabañas.</li><li>- Disponibilidad de Equipos Modernos.</li><li>- Certificación THE CODE</li><li>- Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001 y NTS TS 002.</li><li>- Tener nuestra propia página web para ofertar los servicios que prestamos.</li><li>- Contar con un talento humano competente y con vocación de servicios.</li><li>- El Centro Recreacional Teyuna posee zonas recreativas y espacios abiertos disponibles para realizar cualquier tipo de actividad al aire libre que van desde sentarse hasta realizar una rutina de ejercicio.</li></ul>
--	---

### **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 junto con nuestros proveedores y comunidad en general en el desarrollando actividades sostenibles que protejan el ambiente, los recursos naturales, socioculturales y económicos.

### **Visión Centro Recreacional Teyuna.**

El Centro Recreacional Teyuna de la Caja de Compensación del Magdalena en el año 2026 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, contribuyendo a la preservación del medio ambiente, de nuestros recursos naturales, socioculturales y apoyando el desarrollo local, identificándonos como un centro recreativo, turístico y deportivo sostenible donde seamos la mejor opción para grandes eventos locales regionales y nacionales.

### CENTRO RECREACIONAL BUENAVISTA

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios legales a la normatividad vigente.</li> <li>- No se cuenta con alcantarillado en el sector.</li> <li>- Falta de cultura del personal que ingresa al Centro recreacional en el cuidado del área comunes y la piscina.</li> <li>- Suspensión de las actividades recreativas, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Cierres del departamento decretados por la Gobernación.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en visitar lugares recreativos por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación Geográfica.</li> <li>- Desarrollo del Municipio.</li> <li>- Ser la Única Caja de Compensación familiar del Departamento.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios recreativos.</li> <li>- Campañas de promoción del Gobierno Nacional producto de la Pandemia.</li> </ul>

<p>del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de dos Centros Recreacionales los cuales se encuentran prestando sus servicios actualmente a toda la población.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de cámaras en cancha sintética.</li> <li>- Ausencia de poza séptica.</li> <li>- Falta Barra de Protección o División en Taquilla.</li> <li>- Falta Software Avanzado para agilizar el Ingreso al Centro.</li> <li>- La afluencia de Público solo se ve los Fines de Semana.</li> <li>- Ausencia de parques infantiles y recreativos para los niños.</li> <li>- Auditorios de Salones con poca capacidad para los eventos de tipo sociales y empresariales a solicitud de nuestros afiliados.</li> <li>- Falta adecuación de la cancha sintética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsidio en servicios a los afiliados en las categorías A, B.</li> <li>- Tarifas promocionales en horas valles.</li> <li>- Único Centro Recreacional del municipio que cuenta con tres piscinas y control para su ingreso.</li> </ul>

### **Misión del Servicio de Centro Recreacional Buenavista**

Brindar espacios recreación y deporte, que permitan satisfacer las necesidades recreativas y de esparcimiento de nuestra población afiliada apoyados en 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 2026 será reconocido como el mejor Centro Turístico,

Deportivo y Recreacional del municipio de Fundación, caracterizado por brindar a a sus afiliados y comunidad en general un lugar de esparcimiento con espacios únicos y familiares.

### CENTRO RECREACIONAL LAS PALMERAS

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios legales a la normatividad vigente.</li> <li>- Falta de cultura del personal que ingresa al Centro recreacional en el cuidado del área comunes y la piscina.</li> <li>- Suspensión de las actividades recreativas, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Cierres del departamento decretados por la Gobernación.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en visitar lugares recreativos por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Baja capacidad económica para recreación y esparcimiento.</li> <li>- Apertura de 6 lugares recreacionales los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación Geográfica.</li> <li>- Desarrollo del Municipio.</li> <li>- Ser la Única Caja de Compensación familiar del Departamento.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios recreativos.</li> <li>- Campañas de promoción del Gobierno Nacional producto de la Pandemia</li> <li>- Tarifas promocionales en horas valles.</li> <li>- Único centro recreacional que efectúa actividades recreacionales a los estudiantes de escasos recursos todo el año.</li> <li>- La Sede Las Palmeras cuenta con los servicios de restaurante y cafetería.</li> <li>- Salones de eventos en óptimas condiciones.</li> </ul>

cuales se encuentran prestando sus servicios actualmente a toda la población.	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La ubicación de la taquilla actual genera inconformismo en nuestros afiliados.</li> <li>- Deterioro del piso de las piscinas.</li> <li>- Baja cobertura por efecto de pandemia-Covid 19.</li> <li>- Falta cerramiento área externa. En festividades populares (caimán), el espacio se ve afectado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Única Sede Social y Recreativa que cuenta con nuestra propia planta eléctrica.</li> <li>- La Sede Las Palmeras cuenta con su propia Seguridad privada.</li> <li>- Contamos con servicio de Enfermería.</li> </ul>

### **Misión del Servicio de Centro Recreacional Las Palmeras**

Brindar servicios de piscina y alquiler de salones para eventos de tipo social y cultural, que permitan satisfacer las necesidades recreativas, lúdicas y de esparcimiento a nuestros afiliados y comunidad en general, apoyados con un talento humano comprometido y un manejo eficiente de los recursos.

### **Visión de Centro Recreacional Las Palmeras**

El Centro Recreacional Las Palmeras de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena en el año 2026 será reconocido como el mejor Centro Recreacional del municipio de Ciénaga que brinda a sus afiliados y público en General las bondades y beneficio un lugar de esparcimiento familiar.

### **CRÉDITO SOCIAL**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición de	- Legislación Nacional que permite la prestación de este servicio y

<p>aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto porcentaje de desempleo en el departamento.</li> <li>- Inestabilidad laboral de trabajadores afiliados para adquirir el servicio de Crédito a largo plazo.</li> <li>- Alto nivel de competencia en el mercado financiero (Bancos y cooperativas financieras que ofrecen facilidades de crédito).</li> <li>- Disminución de tasa de interés para créditos de consumo de acuerdo a las resoluciones mensuales expedidas por la Superintendencia Financiera.</li> <li>- Problemas de Conectividad en el Departamento lo que dificulta el acceso a la plataforma online del servicio de crédito.</li> </ul>	<p>variedad en monto y tipo de créditos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de ofrecer variedad en líneas de crédito a intereses bajos.</li> <li>-</li> <li>- Ser Caja única en el Departamento del Magdalena con un gran número de empresas afiliadas, lo que permite incrementar los convenios para créditos por libranzas.</li> <li>- Incremento en el número de afiliados a CAJAMAG, generando nuevas oportunidades de brindar más servicios a los usuarios.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento cartera vencida por deficiencias en el sistema de cartera y cobranzas.</li> <li>- Actualización de datos de nuestros deudores y codeudores.</li> <li>- Inoportunidad en los pagos por transferencias electrónicas de créditos por libranza.</li> <li>- No se ha implementado los créditos por pignoración para pagos en efectivo a la tarjeta de ahorros del afiliado como en otras cajas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de recursos propios.</li> <li>- Plataforma Online de crédito social de fácil acceso para realizar consultas de los estados de crédito y solicitudes.</li> <li>- Solicitudes de paz y salvo y simulación de créditos de manera web (En línea).</li> <li>- Créditos de fácil acceso y respuesta inmediata para acceder a los servicios de la Caja por parte de nuestros afiliados.</li> </ul>

<p>compensación del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La plataforma para pagos online de las obligaciones de crédito social por parte de nuestros afiliados de manera virtual no funciona muy bien.</li> <li>- Poca demanda en los municipios del departamento del Magdalena en solicitudes de créditos sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferentes modalidades de crédito, según la necesidad del afiliado.</li> <li>- Incremento de la demanda de líneas de créditos a través de publicidad y ferias de Servicios a nivel local y municipal</li> <li>- Tasas Competitivas especialmente para afiliados de la categoría A y B.</li> <li>- Fomento a los créditos de educación formal y de trabajo y desarrollo humano, con bajas tasas de interés que permiten mayor acceso a la educación de los trabajadores afiliados y su núcleo familiar.</li> <li>- 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 internacionales, pasadías en los Centros Recreacionales, y otras actividades programadas de recreación durante el año.</li> <li>- Reconocimiento del servicio de crédito por pignoración y libranza por parte de los afiliados que periódicamente renuevan su crédito.</li> <li>- Recurso Humano competente y con experiencia en la prestación del servicio.</li> <li>- Infraestructura locativa suficiente</li> </ul>
---	---

	<p>para atender la demanda en el departamento del Magdalena.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento a cabalidad de la legislación laboral y del subsidio familiar vigente.</li> <li>- Créditos de aprobación inmediata por pignoración del subsidio familiar otorgados por segunda vez.</li> <li>- Alto número de Empresas en Convenio de crédito por libranza.</li> </ul>
--	---

### **Misión de Crédito Social**

Otorgar créditos con responsabilidad económica de forma oportuna y eficiente a los afiliados, especialmente a los de categoría A y B, buscando satisfacer sus necesidades financieras, educativas, recreacionales y sociales.

### **Visión de Crédito Social**

Para el año 2026, ser reconocidos por nuestros afiliados en el otorgamiento de créditos sociales oportunos que satisfaga sus necesidades financieras, educativas, recreacionales y sociales.

### **SALUD PREVENTIVA**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad de acceso a los diferentes municipios del Dpto., por mal estado de las vías.</li> <li>- Cambios permanentes en la expedición de normas legales.</li> <li>- Nuevos ofertantes de vacunación.</li> <li>- Suspensión de las actividades de vacunación, dado a directrices del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación Nacional que permite contar con recursos para la prestación de este servicio.</li> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, lo que le permite contar con un mercado potencial de los afiliados a la Caja.</li> <li>- Buscar un acercamiento para adquirir la vacuna de covid 19.</li> </ul>

<p>Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en visitar lugares de salud por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Restricción de citas por la conservación de protocolos de bioseguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas publicitarias para que en los colegios les exijan a los niños tener el esquema completo de vacunación.</li> </ul>
<p align="center"><b>DEBILIDADES (adentro)</b></p>	<p align="center"><b>FORTALEZAS (adentro)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar comunicación con las sedes de los municipios para logran mayor cobertura e ingresos por ventas y ejecución de actividades con nuestros afiliados en esas sedes.</li> <li>- Turnos muy cortos de atención producto de la Pandemia.</li> <li>- Baja cobertura e ingresos producto de la Pandemia.</li> <li>- Falta de recurso humano para apoyo en gestión atención telefónica para apartar citas y dar información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de Marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado</li> <li>- Tarifas subsidiadas para categoría A y B.</li> <li>- Disponibilidad de recursos financieros para prestación del servicio.</li> <li>- La posibilidad de pagos a crédito.</li> <li>- Recurso Humano competente.</li> </ul>

<p>acerca de los valores de las vacunas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC ISO 9001.</li> <li>- Diversidad de Vacunas para mitigar enfermedades.</li> <li>- Realización de actividades de salud preventiva en las empresas afiliadas.</li> <li>- Infraestructuras en excelentes condiciones</li> <li>- Fácil acceso y ubicación para la adquisición de los servicios.</li> <li>- Herramientas tecnológicas implementadas para evitar aglomeraciones y evitar contagios del Covid 19.</li> </ul>
--	---

### **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 inmunoprevenibles, además realizando actividades de promoción y prevención detectando a tiempo patologías como diabetes, la hipertensión arterial y obesidad, apoyados en un talento humano comprometido y un manejo eficiente de los recursos.

### **Visión Salud Preventiva.**

Para el 2026, ser 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**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de Ley o nuevos lineamientos de las entidades gubernamentales o de control cuyo objetivo sea la disminución de los recursos del porcentaje de los aportes para atención del Fovis.</li> <li>- Cambio de las políticas de VIS y Subsidio por parte del Estado.</li> <li>- Crisis de la construcción de VIS.</li> <li>- No existencia de suelo urbano disponible para la construcción de nuevas viviendas.</li> <li>- Altos costos de la tierra urbanizable.</li> <li>- No disponibilidad o carencia de servicios públicos domiciliarios en zonas de expansión Urbana y Rural.</li> <li>- Disminución en la oferta de proyectos VIS en el departamento afectando la aplicación de subsidios asignados con recursos del FOVIS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Única Caja de Compensación Familiar en el Departamento del Magdalena.</li> <li>- Crecimiento en el número de las Empresas afiliadas, incrementando los aportes y apropiación del FOVIS que permita aumentar la cantidad de subsidios asignados.</li> <li>- Mecanismos políticos por parte del estado para fomentar y fortalecer el aumento de la construcción de VIS y VIP.</li> <li>- Nuevos programas del Gobierno Nacional con subsidios adicionales y fácil acceso a créditos hipotecarios con subsidios a la tasa de interés que facilitan e incentivan la compra de vivienda para lograr la aplicación de los subsidios asignados por el FOVIS.</li> <li>- Inversión en la ejecución y oferta de proyectos VIS por parte de la Caja, de esta manera recuperar los recursos asignados a los afiliados por el FOVIS y generar utilidades.</li> <li>- Alianzas y convenios con diferentes entidades del sector vivienda que faciliten el acceso de la información a nuestros afiliados y la generación de oferta de proyectos VIS.</li> <li>- Políticas de estado para la expansión de los servicios públicos en Zonas de desarrollo urbano y</li> </ul>

<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos del FOVIS insuficientes para atender amplia la demanda de postulaciones al subsidio Familiar de Vivienda VIS.</li> </ul>	<p>Rural.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso humano competente, con amplia experiencia y con conocimiento total de la normatividad de Vivienda.</li> <li>- Los logros alcanzados a través de los años y la cantidad de subsidios asignados en el programa Fovis.</li> <li>- Administración correcta de las herramientas y recursos disponibles para el normal desarrollo de las actividades fovis.</li> <li>- Credibilidad en el objetivo social e institucional del Fovis de la Oficina de vivienda.</li> <li>- Amplia cobertura en atención de postulaciones en los diferentes municipios del departamento.</li> <li>- Implementación de herramientas tecnológicas para las solicitudes y canales de atención con fácil acceso para los afiliados.</li> <li>- PQRS resueltas a los afiliados de manera oportuna y eficiente, con alto grado de satisfacción.</li> </ul>

### **Misión de Programa de Vivienda.**

Garantizar el acceso del subsidio familiar de vivienda a los hogares afiliados de las categorías A y B que se postularon y cumplen con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, facilitándoles con este complemento la adquisición de vivienda nueva o usada, construcción en sitio propio o mejoramiento de vivienda de interés social, mejorando así su calidad de vida.

### **Visión del Programa de Vivienda.**

Para el año 2026, el programa de vivienda será reconocido por su contribución al mejoramiento la calidad de vida de la población afiliada en categorías A y B, facilitando el acceso a una vivienda digna, aportando de esta manera al desarrollo económico y social del departamento del Magdalena.

### **BIBLIOTECA**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La apertura de la Megabiblioteca pública al servicio de la comunidad samaria en la ciudad.</li> <li>- Presencia en la ciudad de nuevos tipos de servicios bibliotecarios como las ludotecas ofertadas por diferentes entidades.</li> <li>- Presencia en la ciudad de bibliotecas universitarias con material bibliográfico actualizados en todas las áreas del conocimiento humano y con más de un ejemplar.</li> <li>- La diversificación de la utilización gratuita del internet frente a la consulta de los libros.</li> <li>- Inadecuada utilización del material bibliográfico por parte de los usuarios que frecuentan a la biblioteca Cajamag, que acrecientan el riesgo de pérdida de materiales.</li> <li>- Los fenómenos climáticos (inundaciones, deslizamientos de tierra, maremoto, ondas tropicales,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de alianzas y convenios de cooperación interinstitucional para la promoción y fortalecimiento de programas y proyectos en el Departamento del Magdalena.</li> <li>- Acceso a nuevas tecnologías para modernizar los servicios bibliotecarios que ofrece el servicio en línea permitiendo al usuario informarse de las colecciones existentes en la biblioteca desde cualquier lugar.</li> <li>- Actualización continua del mercado de material Bibliográfico.</li> <li>- 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.</li> <li>- Incrementar los servicios y programas ofrecidos en la biblioteca,</li> </ul>

<p>huracanes, mar de leva etc.) y las condiciones geográficas que en algunos casos afecta el buen desarrollo de las actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suspensión de las actividades bibliotecarias, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Aislamiento obligatorio causada por Pandemias.</li> <li>- Cierres del departamento y del Distrito decretados por la Gobernación y la Alcaldía.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en visitar la Biblioteca por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Mala conectividad de servicios de internet en el Departamento del</li> </ul>	<p>especialmente los asociados a población que no tiene fácil acceso a los servicios, tales como indígenas, población en condición de discapacidad, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar servicios, actividades y programas virtuales, aumentando la cantidad de usuarios beneficiados.</li> <li>- Expansión de servicios, actividades y programas de la biblioteca en las sedes municipales de Cajamag.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> <li>- Ampliación del radio de acción para incrementar la cobertura gracias a las actividades virtuales que permite mayor sintonía y acercamiento de usuarios para acceder a servicios, actividades y programas ofertado por la biblioteca.</li> <li>- Avances tecnológicos que contribuyan a fortalecer los servicios de la Biblioteca.</li> </ul>
---	--

<p>Magdalena durante las capacitaciones virtuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de un fuerte sistema de seguridad en la ciudad que contrarreste la delincuencia y los robos, especialmente en lugares cercanos a la biblioteca.</li> </ul>	
<p align="center"><b>DEBILIDADES (adentro)</b></p>	<p align="center"><b>FORTALEZAS (adentro)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La inexistencia de varios ejemplares de los materiales bibliográficos más solicitados.</li> <li>- Insuficiencia de espacios para la demanda en talleres, servicio de hemeroteca, sala infantil y espacios de trabajo para funcionarios de la biblioteca</li> <li>- No se cuenta con un contador de visitantes automático sistema de entrada en la Biblioteca que permita contabilizar los asistentes a la biblioteca.</li> <li>- No hay una adecuada señalización para las personas en situación de discapacidad que les permita desplazarse por las instalaciones del edificio y la biblioteca sin contratiempos.</li> <li>- Carencia de sistema de emergencia que alerte a las personas con discapacidad ante algún suceso o evacuación repentina.</li> <li>- No está implementado un sistema antihurto que evite sustraer material bibliográfico y no bibliográfico de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El préstamo a domicilio.</li> <li>- Catálogo web de la biblioteca donde se realiza la consulta de los títulos y ejemplares que se encuentran en la biblioteca Cajamag.</li> <li>- La descentralización de los servicios bibliotecarios con cobertura en todo el departamento especialmente en la zona rural.</li> <li>- Los programas de servicio móvil (bibliobús, maletines viajeros, biblioburro) que llegan a zonas de difícil acceso empresas afiliadas, y zonas rurales del departamento del Magdalena.</li> <li>- Es la única biblioteca en la ciudad que desarrolla programas de talleres permanentes de artes plásticas.</li> <li>- La Biblioteca ofrece variedad de servicios y programas que le han permitido un posicionamiento y reconocimiento en el departamento del Magdalena.</li> <li>- Es la única Biblioteca en el Departamento del Magdalena que presta el servicio de Hemeroteca con</li> </ul>

<p>biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de una microfilmadora que permita escanear los periódicos y almacenarlos en documentos digitales más accesibles al público para reducir el volumen y peso de las estanterías de la hemeroteca.</li> <li>- La Falta de salones de proyección para Cineclub.</li> <li>- Inaccesibilidad y malos olores alrededor del Centro Cultural y de Capacitación Cajamag, en tiempos de invierno, como también la inundación de aguas residuales que bordea el edificio.</li> <li>- Ausencia de Biblioteca Digital, en la que los usuarios puedan consultar y leer los libros de su preferencia desde los computadores de la sala virtual o la comodidad de su casa.</li> <li>- La falta de un comité editorial, para empoderar las actividades del Editorial Cajamag.</li> </ul>	<p>información histórica de más de 34 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Inclusión social a través de los programas para las personas en situación de discapacidad "Programa Oídos Para Ver" y "Señas para la vida" para las personas con discapacidad visual y discapacidad auditiva. Además de los programas de promoción de lectura dirigido a la población indígena, afrodescendientes y población dispersa de alto riesgo.</li> <li>- Certificación en ISO 9001 que garantiza la calidad en la prestación de servicios a nuestros afiliados.</li> <li>- Convenios Administrativos en donde se administran las Bibliotecas de Aracataca, Guamal, Pivijay, Algarrobo y Sabanas de San Angel para atender a nuestros afiliados y comunidad en general.</li> </ul>
--	--

- Servicio Wifi público para los usuarios que traen sus equipos informáticos para la realización de sus investigaciones y trabajos.
- A través de los programas de extensión bibliotecaria se destacan e impulsa el talento literario, artísticos y cultural de los samarios y magdalenenses.
- A través del grupo editorial Cajamag se han publicado textos que aportan a la historia y cultura de los samarios y magdalenenses.
- Reglamento disponible en la instalaciones y página web de la biblioteca.
- Publicación, divulgación y promoción de actividades a través de las redes sociales.
- Reconocimiento de la Biblioteca a nivel local y departamental.
- Talento humano calificado y con responsabilidad social.
- Pertener al concejo nacional de la Red Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación Familiar y ser coordinadora de la Región Caribe.
- Tener reconocimiento a nivel internacional por los programas de proyección social "Red de Biblioburro"

	- Utilización de estrategias para la innovación de servicios extendidos a la ciudadanía como el servicio de información local ServiLocal.
--	---

### **Misión de la Biblioteca Cajamag**

Propender por el bienestar y desarrollo formativo, cultural y social de nuestros afiliados, sus familias y comunidad en general, fomentando el hábito por la lectura y la escritura, contribuyendo al mejoramiento de la calidad educativa y el acceso a la información, el conocimiento, las manifestaciones culturales y de la población Magdalenense.

### **Visión de la Biblioteca Cajamag**

En el 2026 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 calidad, 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**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios de ley que impidan que las cajas de compensación ejecuten programas de concertación culturales.</li> <li>- Formación de público limitada para la demanda de servicios artísticos dentro del distrito de Santa Marta.</li> <li>- La situación económica y los bajos 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Somos la única Caja de Compensación que existe en el departamento del Magdalena.</li> <li>- Fortalecer el medio artístico y cultural de la ciudad para generar una mejor oferta de música y artes escénicas.</li> <li>- El Teatro CAJAMAG Pepe Vives Campo, cuenta con excelente reconociendo nacional lo que permite que muchos artistas y compañías incluyan al teatro en</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inminente apertura en funcionamiento del teatro Santa Marta como espacio de circulación cultural.</li> <li>- 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.</li> <li>- No hay un público formado en el hábito de asistir al teatro. Existe vacío general del consumo teatral en los jóvenes.</li> <li>-</li> <li>- No hay convenios con el estado nacional (Ministerio de Cultura) o local (Alcaldía y Gobernación) para el apoyo en la gestión cultural de las Cajas de Compensación Familiar.</li> <li>- Poca oferta de productos de calidad en la ciudad y la región, lo que obliga a traer espectáculos de afuera, con mayores costos.</li> <li>- Mucha oferta de actividades virtuales.</li> <li>- Fluctuación y cobertura de internet en la conectividad de los afiliados para ver las actividades en internet.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las actividades.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en asistir a actividades presenciales por miedo a</li> </ul>	<p>sus giras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear nuevos escenarios (festivales) en el campo de las artes escénicas de relevancia nacional.</li> <li>- Crear alianzas internacionales para la circulación de artistas.</li> <li>- Consolidarse como el mejor escenario en el Caribe colombiano para aprovechar los circuitos culturales que se dan en el país.</li> <li>- Fortalecimiento de Santa Marta como destino de turismo cultural, por medio de una programación fuerte de espectáculos de primera línea.</li> <li>- Ampliar la cobertura de las actividades a nuestros afiliados transmitiendo virtualmente los espectáculos que presentamos en el Teatro a través de la Transmisión streaming con la instalación de nueva tecnología en el Teatro CAJAMAG, permitiendo mantener la cobertura en todo el Magdalena de manera virtual.</li> <li>- Fortalecer el pago en línea</li> <li>- Expansión de servicios, actividades y programas de la biblioteca en las sedes municipales de Cajamag.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura</li> </ul>
--	---

<p>contagiarse con el Covid 19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Altos costos en las propuestas recibidas de las producciones teatrales y de entretenimiento</li> </ul>	<p>de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precios competitivos y diferenciados a nuestras competencias.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de convenios con entidades afines a la Cultura en el departamento del Magdalena.</li> <li>- Falta infraestructura adecuada para la realización de eventos culturales en los Municipios.</li> <li>- Dependencia de proveedor para mantenimiento y actualización de los motores teatrales y el sistema de iluminación el Teatro CAJAMAG.</li> <li>- Falta de aplicativo donde se realice la reserva y venta de la boletería del Teatro CAJAMAG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un número considerable de afiliados de las categorías A y B que requieren de los servicios culturales y programas de la caja.</li> <li>- Se cuenta con una base de datos robusta de afiliados interesados en las actividades culturales.</li> <li>- El teatro Pepe Vives Campo, se ha consolidado como el espacio epicentro de la actividad cultural del departamento del Magdalena.</li> <li>- La caja cuenta con recursos suficientes para la atención de sus afiliados.</li> <li>- Se cuenta con personal capacitado y con experiencia para la realización y organización de eventos.</li> </ul>

- El Teatro cuenta 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, Centro de formación musical y los coros institucionales.
- Convenio con Universidad y el teatro CAJAMAG Pepe Vives Campo en donde se impulsa el Cine independiente.
- Eventos culturales desarrollados en los municipios y zona de difícil acceso totalmente gratis para los afiliados en categoría A y B.
- Acogida de la virtualidad en las actividades que se han realizado.
- CAJAMAG cuenta con medios de comunicación fortalecidos, especialmente los digitales donde se evidencia interacción constante con nuestros afiliados y comunidad en general.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor cantidad de usuarios de redes sociales interesados en las actividades culturales, organizadas por CAJAMAG.</li> <li>- Alineación de todos los procesos musicales de la Caja.</li> </ul>
--	--

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

### **Visión de Cultura**

La Unidad de Cultura para el año 2026 será reconocida por su aporte en la formación de talentos artísticos y la sana integración familiar con la presentación de eventos culturales como factor de desarrollo, educación y formación que 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**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios de ley que impidan que las cajas de compensación ejecuten programas culturales.</li> <li>- La creación por parte de la alcaldía de Santa Marta de talleres musicales trimestrales gratuitos durante todo el año, (EFAC) lo cual es una gran competencia para el Centro de Formación Musical afectando la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser la única Caja de Compensación del Departamento, potencial de estudiantes afiliados para aumentar cobertura.</li> <li>- Convenios con entidades públicas y privadas que permitan incrementar la atención de niños y niñas en los municipios.</li> <li>- Expansión de servicios, actividades y</li> </ul>

<p>cobertura de estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento del riesgo Hurto en el sector lo cual coloca en riesgo los instrumentos con los cuales se presta el servicio y los instrumentos que llevan al CFM a nuestros afiliados y la integridad de padres de familia y alumnos.</li> <li>- Falta de buena conectividad a internet en los municipios, para la prestación del servicio en modalidad virtual.</li> <li>- Disponibilidad de instrumentos musicales en los municipios para tomar clases virtuales desde el hogar</li> <li>- Dificil acceso vial por los diferentes Municipios del Dpto. del Magdalena, lo que dificulta la prestación de servicio.</li> <li>- Creación de nuevas academias musicales con variedad y diversidad en ofertas musicales.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en visitar el servicio por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> </ul>	<p>programas de la EFM Santa Marta y en las sedes municipales de Cajamag de manera Virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> <li>-</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Poca demanda para el programa sinfónico.</li> </ul>	
<p><b>DEBILIDADES (adentro)</b></p>	<p><b>FORTALEZAS (adentro)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta infraestructura idónea para la prestación del Servicio del Centro de Formación Musical en la ciudad de Santa Marta y municipios.</li> <li>- Falta Publicidad y divulgación de los programas musicales ofertados en los municipios y en Santa Marta.</li> <li>- 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 matrículas en ir un lado a otro.</li> <li>- Falta de instrumentos musicales para los municipios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindamos acuerdos de pagos con alumnos que llevan procesos musicales con nosotros por más de un año consecutivo.</li> <li>- Tener reconocimiento, valor de Marca, Bueno Nombre de Cajamag en el Departamento.</li> <li>- Formación de Grupos Musicales como resultado de la formación recibida.</li> <li>- Variedad en el Portafolio de Servicios.</li> <li>- Disponibilidad de recursos financieros.</li> <li>- Instructores Competentes en conocimiento y experiencia.</li> <li>- Subsidios en tarifas para Categoría A y B, tarifas económicas en categorías C y D, para los cursos ofertados del Centro de Formación Musical.</li> </ul>

- Tarifas tres veces más económicas que cualquiera de las escuelas de Música pagas de la ciudad.
- Crédito Social para afiliados que deseen recibir el servicio.
- Horarios flexibles para los afiliados que laboran en horarios en nocturnos.
- Articulación de contenidos académicos con los diferentes programas técnicos laborales musicales ofertados por el IFT, permitiendo continuidad y formación laboral a los estudiantes del Centro de Formación.
- Contar con el Teatro Cajamag para la realización del concierto de clausura y otros eventos.
- Espacios, programas y presupuesto disponibles para la realización de eventos artísticos y musicales.
- Incursión en la modalidad virtual, un nuevo modelo pedagógico que brinda algunas ventajas significativas en la prestación del servicio.
- Adaptabilidad de los cursos musicales a los intereses y necesidad de los usuarios.
- Adquisición de Plataformas tecnológicas para prestar servicios

	<p>virtuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos en línea.</li> <li>- Incremento de servicios, actividades y programas virtuales, aumentando la cantidad de usuarios beneficiados.</li> <li>- Expansión de servicios, actividades y programas de la EFM en las sedes municipales de CAJAMAG.</li> </ul>
--	---

### **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 2026, el Centro de Formación Musical será reconocido por su contribución a la música y a la cultura en el departamento del Magdalena, resaltando su formación musical y artística.

### **ATENCIÓN INTEGRAL A LA NIÑEZ**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad de acceso a los diferentes municipios del Dpto., por mal estado de las vías o por la ola invernal.</li> <li>- La captación de la población a atender por las fundaciones o entidades gubernamentales (ICBF) que ofrecen el servicio de atención a la primera infancia debido a esto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación Nacional, disponibilidad de recursos para que las Cajas de Compensación Familiar presten este servicio a los niños y niñas de 0 a 6 años de edad, más pobres y vulnerable de los niveles I y II del SISBEN o en situación de exclusión social o vulnerabilidad haciendo especial énfasis en aquellos que se encuentran en condición de</li> </ul>

<p>el Programa no podrá prestar el servicio a la población atendida por estas instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de talento humano capacitado en los municipios para la prestación de servicios a los menores con Necesidades Especiales.</li> <li>- 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 Foniñez por Cajas de Compensación Familiar.</li> <li>- Requisitos de Ley para prestar el servicio a población vulnerable, los cuales no todos tienen la documentación al momento de ser focalizados, impide atender a toda la población necesitada.</li> <li>- Fluctuación y cobertura de internet para ver las actividades virtuales.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las actividades.</li> <li>- Suspensión de las actividades presenciales, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- Temor de la población en asistir a actividades presenciales por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> </ul>	<p>discapacidad o desplazamiento. Este proyecto desarrolla los siguientes componentes: Salud y nutrición, Psicosocial, Recreación, Niños con necesidades especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestación del servicio virtual a las comunidades pertenecientes al Programa.</li> <li>- Alternancia con los menores y/o acudientes que pertenecen a el Programa para continuar con sus actividades.</li> <li>- Expansión de servicios, actividades del programa en las sedes municipales de Cajamag.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> <li>- Realización de convenios con Alcaldías y/o fundaciones sin ánimo de lucro para beneficiar a los menores que cumplan con los requisitos de Ley</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4%.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Falta de herramientas digitales para la toma de información de los menores en las comunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento Humano Competente.</li> <li>- 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 los Profesionales encargados.</li> <li>- Instalaciones en el Centro Recreacional las Palmas, el cual cuenta con Piscina para realizar Hidroterapia a los menores con necesidades Especiales que inicien actividades en alternancia en el Municipio de Ciénaga.</li> <li>- Instalaciones en el Centro Recreacional Buenavista para la prestación del servicio en alternancia de los menores con necesidades especiales del Municipio de Fundación.</li> <li>- Alianzas estratégicas para la focalización de niños con necesidades especiales auditivas y visuales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alianza con el Programa de Biblioteca de la Caja para la atención de los menores con necesidades auditivas y visuales.</li><li>- Los planes de intervención de la población beneficiaria están encaminados a las necesidades específicas de cada comunidad.</li><li>- Valoración médica, toma de medida personalizada y seguimiento a los niños y niñas con necesidades especiales para la entrega de equipos ortopédicos según su Diagnóstico.</li><li>- Espacios físicos adecuados para la atención de niños y niñas con necesidades especiales, en la cual se desarrollan actividades lúdicas, recreativas, necesarias para el desarrollo social, físico y mental de los niños.</li><li>- Actividades virtuales que le permiten a los menores seguir con su atención Integral.</li></ul>
--	---

### **Misión Atención Integral a la Niñez**

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 de estrato A y B en condición vulnerabilidad, 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 a la Niñez**

El programa Atención Integral al Menor, para el año 2026, será reconocido en el departamento del Magdalena por su contribución en el mejoramiento de las condiciones nutricionales, hábitos de estilo de vida saludable, psicosociales y recreativas de los niños de 0 a 6 años del programa a través de los convenios interinstitucionales y acuerdos de servicios con las sedes municipales de la Caja.

### JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los fenómenos climáticos (inundaciones, deslizamientos de tierra, maremoto, ondas tropicales, huracanes, mar de leva etc.) y las condiciones geográficas en algunos casos afecta el buen desarrollo de las actividades.</li> <li>- Suspensión de las actividades presenciales, dado a directrices del Gobierno Nacional, causadas por un crecimiento en pandemias que afecten la salud de la población.</li> <li>- El aislamiento obligatorio por riesgo de contagio de enfermedades.</li> <li>- La inestabilidad de algunas instituciones educativas por los cambios del personal administrativo (rectores, directores y coordinadores).</li> <li>- Las festividades culturales y/o conmemoraciones especiales, paros, manifestaciones entre otras situaciones de tipo social que restan tiempo en el desarrollo de las actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de alianzas y convenios de cooperación interinstitucional para la promoción y fortalecimiento de programas y proyectos.</li> <li>- Total cubrimiento del departamento del Magdalena.</li> <li>- Ser la única Caja en el departamento del Magdalena y por consiguiente la única entidad que desarrolla Jornada Escolar Complementaria.</li> <li>- Implementación del uso de las nuevas tecnologías y utilización de las diferentes herramientas y dispositivos electrónicos.</li> <li>- La asignación del porcentaje fijo dispuesto para la JEC, de acuerdo a la Ley.</li> <li>- Por ser un programa gratuito tiene la oportunidad de abarcar una amplia cobertura de estudiantes beneficiarios.</li> <li>- La flexibilidad del nuevo sistema del</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la normatividad.</li> <li>- Falta de acompañamiento y seguimiento de las secretarías de educación durante los procesos.</li> <li>- Deterioro y obsolescencia de los recursos físicos en los planteles educativos.</li> <li>- Exposición a pérdidas de los instrumentos, materiales, implementos deportivos entre otros, teniendo en cuenta los sectores en el que se encuentran situadas las instituciones educativas donde la JEC hace presencia.</li> <li>- Deserción escolar.</li> <li>- La aparición de los grupos delincuenciales que interceden en los sectores de influencia de la JEC.</li> <li>- La falta de conectividad y recursos en algunos hogares para acceder a los procesos educativos.</li> <li>- Riesgo de pasar por un estado de emergencia económica, social y ecológica debido a una Pandemia como el Covid 19.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Poca inversión del Gobierno local y</li> </ul>	<p>sisben, que permite que permite dar mayor oportunidad del beneficio del programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor utilización de herramientas y ayudas virtuales para la ejecución del programa.</li> <li>-</li> </ul>
--	--

<p>regional que permita mejorar la infraestructura de los colegios públicos para prestar un mejor servicio y cumplir protocolos de bioseguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falla en la migración de la población beneficiada al SISBEN, debido a que muchos estudiantes han quedado por fuera del sistema.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de compromiso de algunos directivos de instituciones educativas beneficiada por la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA".</li> <li>- Desconocimiento por parte de la comunidad de los servicios y beneficios que la JEC ofrece a los estudiantes de instituciones educativas y que se encuentran sisbenizados.</li> <li>- Acceso limitado a la consulta de estudiantes en el SIMAT por caducación de la clave asignada.</li> <li>- Los traslados de estudiantes de una institución a otra que no tenga presencia la JEC.</li> <li>- Dificultad en el levantamiento poblacional y cumplimiento de documentación requerida para la respectiva inscripción de la población estudiantil, a causa de la pandemia actual por la Covid-19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 las comunidades educativas donde se desarrolla el programa.</li> <li>- Disminución en la tasa de deserción escolar.</li> <li>- El desarrollo de todas las modalidades y la oferta de actividades en la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA".</li> <li>- Reconocimiento interinstitucional de la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA" a nivel local, regional y nacional.</li> <li>- La credibilidad e impacto que tiene el programa en la comunidad educativa.</li> <li>- El fortalecimiento de Los convenios establecidos con entidades gubernamentales y no</li> </ul>

gubernamentales.

- Los adecuados manejos de los recursos de la Jornada Escolar Complementaria "YULUXA" que permite la transparencia del proceso, gracias al continuo seguimiento y control de la Caja y los entes de control externos encargados de dicha labor.
- Impacto positivo en la vida de sus participantes, generando nuevos conocimientos y amor por las artes en sus diferentes disciplinas.
- Conformación de grupos artísticos culturales, ambientales, científicos, tecnológicos y deportivos que representan a la JEC.
- Incremento de la cobertura en 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.
- Automatización de la información de los beneficiarios del programa JEC a través del software SIJEC
- Aporte al aprovechamiento del tiempo libre de estudiantes pertenecientes a la Jornada Escolar Complementaria en actividades que le ayudan al crecimiento personal, intelectual y de emprendimiento enmarcado a la economía naranja.

	<ul style="list-style-type: none"><li>- El posicionamiento de la Caja como referente de apoyo a la educación como componente complementario en la formación integral de los estudiantes.</li><li>- La innovación en la metodología de trabajo de los instructores en cada una de las modalidades desarrolladas.</li><li>- La implementación de las diferentes estrategias en la utilización de las herramientas de aprendizajes aplicadas.</li><li>- Inclusión y responsabilidad social.</li><li>- Atención en áreas rurales y de difícil acceso.</li><li>- La adaptabilidad del personal operativo y administrativo en la nueva normalidad, en pro del cumplimiento del programa en todo el departamento.</li><li>- Aporte al medio ambiente por la disminución significativa del uso de papelería.</li><li>- La sistematización y simplificación de los procesos administrativos por la nueva normalidad</li></ul>
--	--

### **Misión Jornada Escolar Complementaria**

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

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 2026, ser reconocidos por desarrollar programas lúdicos formativos que fomenten las competencias ciudadanas, la cultura, el deporte y sano aprovechamiento del tiempo libre, con responsabilidad social.

### **PERSONA MAYOR**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La existencia de programas para pensionados de las diferentes empresas de la ciudad, en los cuales su participación no tiene costo.</li> <li>- 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.</li> <li>- Cambios en la Normatividad de la Supersubsidio que afecte la prestación del Servicio.</li> <li>- 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 subsidios otorgados a la tarifa de afiliados.</li> <li>- Riesgo de pasar por un estado de emergencia económica, social y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechamiento y uso de los sitios turísticos de la ciudad para el sano mantenimiento del estado físico de nuestros afiliados y socios.</li> <li>- Las políticas estatales que tienen como fin proteger prioritariamente a las personas mayores, los cuales son propios de un estado social de derecho.</li> <li>- Implementación del uso de las nuevas tecnologías y utilización de las diferentes herramientas y dispositivos electrónicos para prestar servicios virtuales y llegar a todo el departamento del Magdalena.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> <li>- Disponibilidad de acceder a la inmunización contra el Covid-19 generando protección, prevención y</li> </ul>

<p>ecológica debido a una Pandemia como el Covid 19.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Poco interés de las personas mayores en las actividades virtuales.</li><li>- Deficiencia en la conectividad en los Municipios</li><li>- La conectividad y recursos para acceder a ella en algunos hogares para vincularse a las actividades virtuales.</li><li>- Poco conocimiento e interactividad de las personas mayores en cuanto al uso de celulares y computadores para conectarse a actividades virtuales.</li><li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li><li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li><li>- Poco apoyo y motivación familiar para la participación de la persona mayor en las actividades virtuales.</li><li>- Miedo o temor de los adultos con respecto a los efectos que podrían experimentar por la aplicación de la vacuna contra el Covid 19.</li></ul>	<p>esperanza en las personas mayores</p>
---	--

<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faltan de espacios propios para el buen funcionamiento del programa que permitan el desarrollo de las actividades de las personas mayores en Santa Marta y en las sedes Municipales.</li> <li>- Altos costos operacionales.</li> <li>- Incumplimiento de la promesa de servicio del programa en cuanto a la no realización en la totalidad de las actividades ofrecidas por causa de la pandemia Covid – 19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El grado de responsabilidad, 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Apoyo incondicional de las familias de los socios.</li> <li>- Disponibilidad de los recursos financieros para subsidiar las actividades ofrecidas por el programa en todas sus sedes.</li> <li>- Subsidio en Categoría A y B en la cuota de Sostenimiento.</li> <li>- Valor mínimo de cuotas de sostenimiento.</li> <li>- Acceso al programa de personas no afiliadas a la Caja.</li> <li>- Servicio certificado bajo la norma ISO 9001.</li> <li>- Ofrecer gratuidad del programa en época de aislamiento social a los afiliados categorías A y B.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con plataforma Zoom propia para la transmisión de las actividades virtuales del programa.</li> </ul>
--	--

### Misión Persona Mayor - Club Arhuaco

Brindar a las personas mayores espacios 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 2026, 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

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de Reducción de Aportes en el momento que las empresas se acogen al beneficio de la ley 590 de 2000 (MYPIME).</li> <li>- Proyectos de Ley ante el Congreso cuyo objetivo sea la desaparición o disminución de aportes parafiscales que se destinan a las Cajas de Compensación.</li> <li>- Disminución de los aportes debido a la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID 19</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Ser la única Caja de Compensación Familiar del Magdalena, afiliados y beneficiarios, potenciales usuarios de los servicios.</li> <li>- Crecimiento de empresas afiliadas, trabajadores afiliados y beneficiarios.</li> <li>- Apertura de nuevas empresas en el departamento.</li> </ul>

<p>de los aportes del 4%, retiro masivo de empresas afiliadas, ocasionando reducción en los aportes y en los servicios que se le ofrece a los trabajadores afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de incremento de evasión y elusión de los aportes del 4% de empresas afiliadas.</li> </ul>	
<p align="center"><b>DEBILIDADES (adentro)</b></p>	<p align="center"><b>FORTALEZAS (adentro)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un pequeño porcentaje de la población afiliada del Magdalena con derecho a la cuota monetaria tiene subsidio sin retirar o no ha activado el medio de pago para el pago del subsidio, generando subsidio no cobrados con riesgo de prescripción del subsidio en dinero.</li> <li>- Actualmente no se está midiendo la gestión de la actualización de los datos de los trabajadores afiliados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia elevada de compromisos de transparencia y lealtad hacia la institución.</li> <li>- Valor de marca, buen nombre y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Recurso Humano con experiencia, conocimiento y competencias.</li> <li>- La Implementación de nuevos medios de pagos, logrando cubrir toda la población afiliada del Magdalena.</li> <li>- Afiliaciones online de trabajadores con el fin que nuestras empresas afiliadas puedan realizar de manera virtual las afiliaciones de los trabajadores.</li> <li>- Un link para que las empresas afiliadas puedan realizar sus actualizaciones virtualmente.</li> <li>- Un cruce de información con la secretaria de educación Distrital y Departamental para tener acceso al SIMAG, para cargar automáticamente las constancias de</li> </ul>

	<p>estudios de nuestros beneficiarios afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con los siguientes trámites virtuales para los trabajadores afiliados: Generar Carné de afiliados, actualizar datos básicos y/o constancias de estudios.</li> <li>- Implementación de un sistema de gestión de riesgo y del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Certificación ISO 9001.</li> </ul>
--	---

### **Misión Subsidio Cuota Monetaria**

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

### **Visión Subsidio Cuota Monetaria**

Para el 2026, será reconocida por nuestros afiliados y beneficiarios por la atención oportuna y correcta a nivel de afiliaciones recaudo de aportes y pago de la cuota monetaria.

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la normatividad que afecten la prestación de servicio de nuestros afiliados.</li> <li>- La eliminación de las Cajas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Somos la única Caja de Compensación Familiar en el Departamento.</li> <li>- Crecimiento a nivel Nacional de</li> </ul>

<p>Compensación Familiar por parte del Estado o reducción de los aportes que hacen las empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas Estatales que disminuyan los aportes a las Cajas de Compensación Familiar.</li> <li>- Riesgo de pasar por un estado de emergencia económica, social y ecológica debido a una Pandemia como el Covid 19.</li> <li>- Deficiencia en la conectividad en los Municipios</li> <li>- La conectividad y recursos para acceder a ella en algunos hogares para realizar trámites virtuales.</li> <li>- Poco conocimiento e interactividad de las personas mayores en cuanto al uso de celulares y computadores para realizar trámites virtuales.</li> <li>- El personal que ingrese a nuestras instalaciones no tenga el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> </ul>	<p>Nuevas tecnologías integradas que permiten a los clientes poder acceder a la información que requieren sin necesidad de estar presencialmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> <li>- Una gran oferta de capacitación en temas actuales de servicio al cliente.</li> </ul>
<p align="center"><b>DEBILIDADES (adentro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se carece de una cultura de servicio en la Corporación (se ha delimitado solamente para la dependencia de Servicio al Cliente).</li> </ul>	<p align="center"><b>FORTALEZAS (adentro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de Marca y reconocimiento de Cajamag en el Mercado.</li> <li>- Procesos claramente definidos</li> </ul>

- Contamos con un Centro de Atención al Cliente, cuyo espacio en el cual se lleva a cabo la atención e interacción con nuestros usuarios es reducido.
- No se cuenta con suficiente personal para la atención oportuna en Contact Center.
- El sistema Igestión no está integrado con el sistema de Smartqueue.

- Servicios de Seguridad
- El aplicativo I-Gestión que permite administrar las PQRSFD en la ciudad de Santa Marta y en las sedes municipales
- 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](mailto:atencion.cliente@cajamag.com.co), WhatsApp (3208577189) y la página web de la Corporación.
- Protocolos de atención para los diferentes canales de atención.
- Plan anual de capacitación en Servicio al Cliente para el personal de front office.
- Personal certificado en competencias laborales.
- Implementación de trámites y servicios virtuales.
- Contact Center omnicanal.
- Página virtual para reserva de citas para la atención presencial
- El compromiso y la voluntad de los trabajadores de la dependencia para prestar un servicio excelente, con el mejoramiento continuo como propósito diario.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confidencialidad de la información de los clientes.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> </ul>
--	--

### **Misión del Servicio al Cliente**

Somos la oficina encargada de escuchar la voz del cliente, respondiendo oportunamente a sus necesidades, protegiendo sus derechos y garantizando su satisfacción.

### **Visión del Servicio al Cliente**

Para el año 2026, el área de atención al cliente de la Caja Compensación Familiar del Magdalena - CAJAMAG, será reconocido a nivel local regional por prestar un excelente servicio al cliente, respondiendo oportunamente a sus necesidades y garantizando así su satisfacción.

### **MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE**

<b>AMENAZAS (Externo)</b>	<b>OPORTUNIDADES (Externo)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfiles solicitados por las empresas con exigencias que disminuyen la posibilidad de aplicación de empleo por parte del cesante.</li> <li>- No acatamiento de la norma por parte del empresario, para la publicación de vacantes en la plataforma destinada para ello.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de estrategias por parte del Gobierno Nacional a las Cajas de Compensación Familiar, como un instrumento para impulsar la política Nacional de Mecanismo de Protección al Cesante y su operación.</li> <li>- Desarrollo de nuevas estrategias programas impulsados por el</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informalidad en los mercados laborales del departamento del Magdalena.</li> <li>- Cambios en la Normatividad Vigente que afecte el Programa de FOSFEC, Centro de Empleo y sus usuarios.</li> <li>- 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.</li> <li>- Un marco jurídico con insuficientes herramientas de apoyo a la gestión.</li> <li>- Vías de difícil acceso en el Dpto. del Magdalena.</li> <li>- Declaración de Estados de Emergencia Económica, Social y Ecológica que impacten el Mecanismo de Protección al Cesante, que generen desempleo, cierre de empresas y agotamiento de recursos y afectación en la operación de dicho Mecanismo.</li> <li>- Ausencia o deficiencia en el acceso a las herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, para acceder a los servicios totales del MPC, afectando la ejecución de recursos.</li> </ul>	<p>Gobierno Nacional, en el marco de la política de generación de empleo, lo cual le permite a la caja ampliar los servicios que ofrece el MPC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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 y que cumpla los requisitos descritos en el marco normativo de la Ley 1636/13 y demás normas que enmarquen la operación del MPC</li> <li>- Gestión y creación de convenios y/o alianzas estratégicas con empresas para el fortalecimiento y la prestación del servicio del centro de empleo, componente del MPC.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (Interno)</b>	<b>FORTALEZAS (Interno)</b>

- 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.
- Ausencia de herramientas con por parte de las entidades financieras que hagan presencia en los distintos municipios del departamento, lo cual limita el acceso del medio de pago de los beneficios económicos en alguno de los municipios.
- Limitación en la prestación del servicio con respecto al Marco Normativo del MPC, respecto a que ya no se atiende población universal y los servicios deben ir dirigidos a una población específica, esto permite la limitación de ejecución de los recursos, demandando gran esfuerzo en el cumplimiento.

- 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.
- Contar con los de Servicios de los centros de educación de la Caja, lo que permite ofrecer capacitaciones a los cesantes vinculados a los distintos programas Componentes que gestiona el MPC.
- Contar con un portafolio de servicios amplio en temas de capacitación ejecutado por áreas de la misma Caja, lo que genera una articulación interna entre procesos, así como un interés común en la prestación de un servicio de calidad.
- Convenio con el Gremio Hotelero, y el Gremio Gastronómica, los impulsa el alcance de los servicios de gestión y colocación para los empresarios del departamento del Magdalena.
- Fortalecimiento de perfil laboral, a través de talleres para el personal con discapacidad, víctimas del conflicto, jóvenes, mujeres y población en general que permiten

	<p>mejorar sus competencias para su reinserción laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Articulación de los procesos internos para la atención a la población cesante en épocas de emergencia y sin emergencia.</li> </ul>
--	--

### **Misión del Programa Mecanismo de Protección al Cesante**

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 del Programa Mecanismo de Protección al Cesante**

Para el año 2026 ser reconocido en el departamento del Magdalena como un programa integral que permita a los cesantes, reinserción laboral, capacitación y inclusión laboral y formación en competencias.

### **MERCADEO**

<b>AMENAZAS (afuera)</b>	<b>OPORTUNIDADES (afuera)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada uno de nuestros competidores en cada una de las áreas.</li> <li>- Cambio en la normatividad del Subsidio Familiar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr alianzas estratégicas que permitan aumentar los ingresos de la Caja que consideren la contribución marginal y el apalancamiento y rentabilidad de los activos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia en el mercado en cada uno de los servicios sociales ofrecidos.</li> <li>- Servicios gratuitos ofrecidos por otras entidades gubernamentales en los Municipios.</li> <li>- Bajo desarrollo tecnológico en los Municipios lo que dificulta la promoción y divulgación de los servicios en línea.</li> <li>- Difícil acceso a los Municipios lo que dificulta la promoción de los servicios ofertados.</li> <li>- Desarrollo de nuestras competencias.</li> <li>- Los fenómenos climáticos (inundaciones, deslizamientos de tierra, maremoto, ondas tropicales, huracanes, mar de leva etc.) y las condiciones geográficas que en algunos casos afecta el buen desarrollo de las actividades.</li> <li>- Cierres del departamento y del Distrito decretados por la Gobernación y la Alcaldía.</li> <li>- Temor de la población afiliada y comunidad en general en adquirir algunos servicios presenciales por miedo a contagiarse con el Covid 19.</li> <li>- Que las empresas que se visiten no tengan el cuidado pertinente con referencia a la emergencia sanitaria e incumpla protocolos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser Caja única en el Dpto. del Magdalena.</li> <li>-</li> <li>- Incrementar servicios, actividades y programas virtuales, aumentando la cantidad de usuarios beneficiados.</li> <li>- Expansión de servicios, actividades y programas de la Caja en las sedes municipales de Cajamag.</li> <li>- Disposición de protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud para apertura de servicios.</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de crisis económica que produzca desempleo, disminución de los aportes del 4% o baja capacidad de adquisición para la compra de servicios.</li> <li>- Falta de recursos tecnológicos y conectividad de los usuarios para las capacitaciones virtuales.</li> <li>- Mala conectividad de servicios de internet en el Departamento del Magdalena durante las actividades virtuales.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES (adentro)</b>	<b>FORTALEZAS (adentro)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de personal de apoyo para la aplicación y tabulación de estudios de mercados aplicados para la evaluación de los servicios de la Caja.</li> <li>- Falta de herramienta para la tabulación y generación de informes de los estudios de mercados.</li> <li>- Falta cobertura del subproceso de mantenimiento y promoción, especialmente en el área rural.</li> <li>- Falta un CRM.</li> <li>- Falta de recurso humano y tecnológico para la afiliación de empresas y trabajadores y promoción de servicios</li> <li>- Falta un CRM.</li> <li>- Falta cumplimiento de las metas y presupuestos comerciales por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación digitales fortalecidos, generando mayor interacción con nuestros afiliados a través de las plataformas.</li> <li>- CAJAMAG es reconocida en la región por su gestión social y la oferta de servicios.</li> <li>- Equipo de trabajo calificado y proactivo.</li> <li>- Desarrollo investigación donde se establecen tendencias en el mercado de los servicios que ofrece Cajamag.</li> <li>- A través del sistema de monitoreo y referenciación competitiva permite retroalimentar la estrategia comercial a través del aplicativo Irutas.</li> </ul>

<p>servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Percepción de nuestros usuarios de tarifas más altas que la competencia.</li><li>- Falta de información por parte de los canales de comunicación con el cliente para llegar a los mercados específicos rurales.</li><li>- No existe un modelo de respuesta inmediata para dar respuesta a solicitudes específicas de nuestros usuarios.</li><li>- Innovación en el desarrollo de nuevos productos y servicios para focalizar el crecimiento rentable a través del diseño e investigación de nuevos productos.</li><li>- No contamos con una base de datos completa y actualizada de las empresas y trabajadores afiliados.</li><li>- 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</li></ul>	
---	--

### **Misión de Mercadeo**

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.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CAJAMAG</b>	<b>Código: GER-1-01-DE-3</b>
		<b>Versión: 19</b>

## Visión de Mercadeo

En el 2026 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.
- 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.

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

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

**Nota 11:** Según Acta 617 del 26 de junio de 2020, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, en la que se incluyó el proyecto de Mejoras al Centro Recreacional Buenavista.

Nota 12: Según Acta 621 del 16 de octubre de 2020, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

**Nota 13:** Según Acta 624 del 22 de diciembre de 2020, el Consejo Directivo de la Caja aprobó la actualización al Plan Estratégico 2017-2021 de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.

**Nota 14:** Según Acta 636 del 21 de diciembre de 2021, 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: 19**

**Tabla de Control de Cambios**

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GISSELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	GISSELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	MARTHA GARCIA VALENCIA DIRECTOR ADMINISTRATIVO
Fecha de elaboración: 30/12/2021	Fecha de revisión: 30/12/2021	Fecha de aprobación: 30/12/2021