

MISIÓN	VISION
La Corporación Social de Cundinamarca tiene como misión mejorar la calidad de vida de sus afiliados, a través de planes y programas tendientes a captar su vinculación, fomentar el crédito, generar la cultura del ahorro, buscar su felicidad y bienestar social y económico.	En el 2018 entregar una entidad con alta calificación crediticia, con un modelo de gestión integral fortalecido que permita el otorgamiento de créditos de manera ágil y eficiente, así como, restablecer los servicios de captación de ahorro de los afiliados.

META DEL PLAN DE DESARROLLO	PROGRAMA DEL PLAN ESTRATÉGICO	RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	PROPÓSITO DEL INDICADOR (Qué se va a hacer?)	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	PONDERACIÓN	LÍNEA BASE	REFERENCIA PARA DEFINICIÓN DE LÍNEA BASE	META (Qué se pretende lograr?)	FRECUENCIA	PROCESO	RESPONSABLE DE TOMA DE DATOS	RESPONSABLE DE CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO	RECURSOS (Con qué recursos?)
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Sistema de gestión de la información. Mantenimiento de la plataforma tecnológica	La Corporación Social de Cundinamarca mejora el Sistema de Gestión de Calidad y asegura su integración con los componentes del MECI	Generar acciones de mejora continua para optimizar los procesos	Evaluar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de computo de la entidad	Gestión de proyectos tecnológicos	Numero de mantenimientos realizados en cada trimestre	Cantidad	Efectividad	100%	69	Cumplimiento con los mantenimientos definidos en el plan de mantenimiento tecnológico (equipos de computo)	100%	Trimestral	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa y Financiera	Valor destinado para los proyectos según presupuesto aprobado para la vigencia
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Programa de Bienestar Programa Institucional de Capacitación Programa de incentivos	Contando con colaboradores y proveedores idóneos	Potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias	Preparar la liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales	Liquidación de Nómina	No de liquidación de la nómina preparadas	Número	Efectividad	12%	12	Liquidación de Nómina	100%	Trimestral	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	TECNICO OPERATIVO	Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa y Financiera	Valor destinado para los proyectos según presupuesto aprobado para la vigencia
				Realizar el registro de las novedades de los funcionarios de la CSC (licencias, incapacidades, vacaciones)	Soporte de Novedades	No de controles de novedades realizados	Número	Efectividad	10%	12	Soporte de Novedades	100%	Trimestral				
				Realizar trámite de cobro de incapacidades ante las EPS	Reporte mensual de cobros	Número de incapacidades pagadas/Numero de incapacidades radicadas	Número	Efectividad	5%	100%	Informe de seguimiento de incapacidades radicadas Vs. Pagadas	100%	Trimestral				
				Elaborar los actos administrativos de comisiones y liquidación de viáticos de funcionarios y pago	Reporte de comisiones administrativas elaborados	No de actos administrativos realizados	Número	Efectividad	5%	100%	Reporte mensual	100%	Trimestral				
				Solicitar y realizar seguimiento a la implementación del Sistema de Certificación electrónica de tiempos laborados CETIL a fin de expedir las certificaciones laborales de funcionarios y exfuncionarios de la entidad.	Reporte de certificaciones	No de certificaciones laborales expedidas / No de certificaciones laborales requeridas	Número	Efectividad	5%	100%	Reporte mensual	100%	Trimestral				
				Seguimiento a las evaluaciones de desempeño y de rendimiento laboral de la CSC	Matriz consolidación de seguimiento. Compromisos concertados (Febrero) Seguimiento de Compromisos (Agosto)	No de seguimientos/concertación a/de compromisos realizados	Número	Efectividad	6%	3	Matriz de seguimiento EDI	100%	Trimestral				
				Seguimiento a la suscripción y cumplimiento de los acuerdos de gestión	Acuerdos de Gestión firmados. Seguimiento de acuerdo de gestión (Marzo) Seguimiento Acuerdos de gestión (Agosto)	No de seguimientos/concertación a/de acuerdos de gestión realizados	Número	Efectividad	5%	3	Acuerdos de Gestión firmados	100%	Trimestral				

G

Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Programa de Bienestar Programa Institucional de Capacitación Programa de Incentivos	Contando con colaboradores y proveedores idóneos	Potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias	Actualización SIGEP	Reporte	No de hojas de vida actualizadas, modificadas y devinculadas/Total de personal inscrito por la CSC, en el Sigep en la vigencia	Número	Efectividad	2%	100%	Reporte bimestre modificaciones y actualizaciones usuarios SIGEP	100%	Trimestral	GESTION DE TALENTO HUMANO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa y Financiera	Valor destinado para los proyectos según presupuesto aprobado para la vigencia
				Elaborar e implementar el Plan Institucional de Capacitación (PIC) para los funcionarios. Numero de actividades de Bienestar vigencia 2018: 10 Numero de actividades capacitación vigencia 2018: 28	Plan Institucional de Capacitación	Documento realizado e implementado Actividades ejecutadas / Actividades programadas en el plan de bienestar.	Número	Efectividad	20%	1	Plan Institucional de Capacitación 2017	100%	Trimestral				
				Elaborar, Implementar y realizar seguimiento al Plan Anual de Incentivos	Plan de Incentivos	Plan anual de Incentivos, realizado / Plan anual de Incentivos programado Reporte de Actividades ejecutadas/Reporte de Actividades propuestas	Número	Efectividad	15%	1	Plan Anual de Incentivos	100%	Trimestral				
				Realizar seguimiento a la Elaboración del Plan de SGSST según cronograma de actividades	Cronograma realizado	Cronograma elaborado	Numero	Efectividad	10%	N/A	Cronograma	100%	Trimestral				
				Seguimiento y capacitación al COPASST	Listados de asistencia a las reuniones	Seguimiento a Actividades Realizadas/Seguimiento a Actividades Programadas	Número	Efectividad	5%	Resultados 2017	Seguimientos - Capacitación	100%	Trimestral				
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Fortalecimiento del seguimiento de registros de terceros, presupuestal y contable	Asignando los recursos necesarios	Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad	Elaborar Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral	Ejecuciones Presupuestales	N° de Ejecuciones Presentadas/N° de Ejecuciones programadas	Numero	Eficiencia	24%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral	GESTION FINANCIERA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa y Financiera	Valor destinado para los proyectos según presupuesto aprobado para la vigencia
				Elaborar y presentar Informes Presupuestales a la Contaduría General de la Nación; Medición Trimestral	Informes Presupuestales	N° de Informes Presentados/N° de Informes programados	Numero	Eficiencia	24%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral				
				Elaborar y presentar Informes Presupuestales con corte a 31 de diciembre de cada vigencia a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual	Informes Presupuestales	N° de Informes Presentados/N° de Informes programados	Numero	Eficiencia	12%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral				
				Elaborar y presentar informe de medios magnéticos a la Dirección de Impuestos Nacionales y Distritales; Medición Anual	Informes Medios Magnéticos	N° de Informes Presentados/N° de Informes programados	Numero	Eficiencia	4%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral				
				Elaborar Estados Financieros con corte mensual; Medición Trimestral	Estados Financieros	No Estados Financieros Mensuales elaborados / No. De Estados Financieros Mensuales Programados	Numero	Eficiencia	24%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral				
				Elaborar y Presentar Informes Contables a la Contaduría General de la Nación Trimestral; Medición Trimestral	Informes Contables	Numero de Informes Contables Presentados/ Número de Informes Contables Programados	Numero	Eficiencia	4%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral				
				Elaborar y presentar Informes Contables a 31 de diciembre de cada vigencia, a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual	Informes Contables	N° de Informes Presentados/N° de Informes programados	Numero	Eficiencia	4%	Resultados 2018	Plan Estrategico de la Entidad	100%	Trimestral				

62

Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Fortalecimiento del seguimiento de registros de terceros, presupuestal y contable	Asignando los recursos necesarios	Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad	Elaborar y presentar Informe Deudores Morosos, en forma Semestral; Medición Trimestral	Informes Contables	N° de Informes Presentados/N° de Informes programadas	Numero	Eficiencia	4%	Resultados 2018	Plan Estratégico de la Entidad	100%	Trimestral	GESTION FINANCIERA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa y Financiera	Valor destinado para los proyectos según presupuesto aprobado para la vigencia
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Fortalecer la gestión de los Recursos Físicos	Contando con colaboradores y proveedores idóneos	Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad	Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.	Plan de Adquisiciones elementos de consumo	N°. de Planes elaborados /N° De Planes programados	Número	Efectividad	20%	1	Solicitudes de las Dependencias	100%	Trimestral	GESTION DE RECURSOS FISICOS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa y Financiera	Valor destinado para los proyectos según presupuesto aprobado para la vigencia
				Actualizar el inventarios individuales de los funcionarios de la entidad	Inventarios de bienes muebles individuales	# de inventarios individuales actualizados/# de funcionarios entidad	Número	Efectividad	30%	2	Inventario puestos de trabajo y elementos exportado del sistema de	100%	Trimestral				
				Actualizar el inventario de bienes muebles por dependencias	Inventarios de bienes muebles por Dependencias	# de inventarios individuales de bienes muebles por dependencia actualizados/# de dependencias entidad	Número	Efectividad	30%	2	Actas de Verificaciones.	100%	Trimestral				
				Verificar los elementos de consumo y devolutivos de acuerdo al reporte generado por Novasoft frente al físico.	Reportes de Elementos de consumo y devolutivos	No de reportes	Número	Efectividad	20%	3	Reporte del software Informe de consumos y devolutivos	100%	Trimestral				
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Fortalecimiento de los procesos de contratación de la entidad		Evaluar el desempeño de los proveedores externos para que cumplan con los requisitos	5- Garantizar la calidad de los productos o servicios adquiridos a proveedores externos	Evaluación de proveedores	Promedio de evaluación de los proveedores en el período	Cantidad	Efectividad	100%	Resultados año anterior y metas para 2018	Resultados año anterior y metas para 2018	95% de evaluaciones >= 3	Anual	GESTIÓN CONTRACTUAL	Profesional Universitario	Jefe de la Oficina Asesora de Contratación	Seguimiento a los informes de supervisión
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Recuperación y normalización de la cartera morosa	Contando con colaboradores y proveedores idóneos	Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad	Normalizar la mayor cantidad de créditos de cobro jurídico de un 16% a un 11%	Efectividad de recuperación de cartera en tipo de cobro jurídico	Porcentaje de cartera normalizada en el periodo 2017 / Porcentaje programado a normalizar en el periodo 2018	Porcentaje	Eficacia	50%	Cartera Jurídica a Diciembre 2017	Cartera en cobro jurídico	Normalizar un 5% las obligaciones en jurídica	Mensual	GESTIÓN JURÍDICA	Supervisor del Contrato	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Reporte de Recaudo de Cartera Novasoft
				Ejercer control sobre las demandas radicadas frente a la cartera entregada	Control de procesos y demandas de la CSC	# de demandas radicadas/ #de cartera entregada	Numero	Eficacia	50%	N/A	N/A	Radicar demandas 100%	Mensual				Reporte de Recaudo de Cartera Novasoft
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Créditos otorgados	Estableciendo lineamientos y cumpliendo con los requisitos aplicables al otorgamiento de créditos y planes de bienestar social en el ámbito departamental	Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada	Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Crédito Hipotecario cred	Oportunidad en la gestión de créditos	≤ 3	Días	Eficacia	30%	N/A	Tiempo de preaprobado	90%	Mensual	CRÉDITOS	Profesional Especializado Subgerencia de Servicios Corporativos	Subgerencia Servicios Corporativos	Aplicativo Novasof
				Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Crédito Credifeliz cred	Oportunidad en la gestión de créditos	Desembolsados - Radicados ≤ 3	Días	Eficacia	30%	N/A	Σ Créditos tramitados en menos de 3 días	90%	Mensual				

62

Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Créditos otorgados	Estableciendo lineamientos y cumpliendo con los requisitos aplicables al otorgamiento de créditos y planes de bienestar social en el ámbito departamental	Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada	Garantizar el cumplimiento de la meta del Plan de desarrollo (Total del cuatrienio 8000 créditos) cre	Cumplimiento Plan de Gestión	<u>Número de créditos desembolsados en el periodo /</u> <u>Número de créditos programados para desembolsar en el periodo</u>	Porcentaje	Eficacia	40%	2372	Total de créditos aprobados en el 2017	100% Corresponde a 2500 créditos al año	Mensual	CRÉDITOS	Profesional Especializado Subgerencia de Servicios Corporativos	Subgerencia Servicios Corporativos	Aplicativo Novasoft
				Mantener el mayor porcentaje posible de saldo de cartera de la entidad en tipo de cobro persuasivo	Gestión de cartera	<u>Valor saldo en tipo de cobro persuasivo / Saldo total en cartera (excluir cuentas de orden)</u>	Porcentaje	Efectividad	50%	N/A	Cartera en persuasivo a corte de Diciembre 2017	83%	Mensual	CARTERA Y AHORROS	Profesional Especializado Subgerencia de Servicios Corporativos	Subgerencia Servicios Corporativos	Aplicativo Novasoft
				Garantizar el desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías	Gestión de cartera	<u>Porcentaje a desglosado en el periodo 2017 /</u> <u>Porcentaje a desglosar programado en el periodo 2018</u>	Porcentaje	Efectividad	50%	N/A	Desglose a 31 Diciembre de 2017	90%	Mensual		Profesional Especializado Subgerencia de Servicios Corporativos	Subgerencia Servicios Corporativos	Aplicativo Novasoft
Beneficiar al 25% de los afiliados y beneficiarios a la Corporación Social de Cundinamarca con oferta de programas de bienestar	Programa de Bienestar	Estableciendo lineamientos y cumpliendo con los requisitos aplicables al otorgamiento de créditos y planes de bienestar social en el ámbito departamental	Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada	Beneficiar a los afiliados con los convenios comerciales implementados	Afiliados beneficiados con convenios	<u>Convenios estructurados / Convenios planeados para su implementación</u>	Porcentaje	Eficacia	30%	N/A	N/A	6	Anual	BIENESTAR	Profesional Universitario	Subgerencia Servicios Corporativos	Asignación presupuesto para programas de bienestar
				Beneficiar a los afiliados con los servicios de bienestar que presta la Corporación	Afiliados beneficiados con programas de bienestar social	<u>Número de afiliados beneficiados /</u> <u>Número de afiliados</u>	Porcentaje	Eficacia	20%	12%	Porcentaje de afiliados beneficiados con servicios de bienestar	7% de 11493 afiliados	Trimestral		Profesional Universitario	Subgerencia Servicios Corporativos	Asignación presupuesto para programas de bienestar
				Entregar los subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa	Eficacia de subsidios educativos	<u>Número de subsidios educativos entregados /</u> <u>Número de entregas de subsidio educativo programadas</u>	Cantidad	Eficacia	50%	56	Afiliados que ya cuentan con el beneficio y tienen subsidio educativo programado	30 afiliados con dos pagos al año	Trimestral		Profesional Universitario	Subgerencia de Servicios Corporativos	Solicitudes de Subsidios Educativos Ejecución Presupuestal
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Atención al afiliado	Con el fin de aumentar la satisfacción en la prestación del servicio a los afiliados	Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados	Evaluar la efectividad de la gestión de afiliaciones realizada	Efectividad de Afiliaciones	<u>Número de afiliaciones efectivas en el periodo</u> <u>Número de afiliaciones planeadas</u>	Porcentaje	Efectividad	30	1959 Nuevos afiliados 2017	Meta de Plan Estratégico, afiliados 2017	100% Meta anual de 1000 nuevas afiliaciones	Trimestral	ATENCION AL CLIENTE	Profesional Especializado Subgerencia de Servicios Corporativos	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Aplicativo Novasoft
Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Atención al afiliado	Con el fin de aumentar la satisfacción en la prestación del servicio a los afiliados	Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados	Atender dentro de los términos establecidos las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Oportunidad en la Atención de PQR	<u>Número de PQR atendidas oportunamente en el periodo</u> <u>Número de PQR radicadas en el periodo</u>	Porcentaje	Eficacia	40	Promedio 41 PQRS mensuales	Informe PQRS 2017	100%	Trimestral	ATENCION AL CLIENTE	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Subgerencia Administrativa y Financiera	Aplicativo Datadoc

Otorgar 8000 créditos hipotecarios, de libre inversión y educativos a los afiliados para beneficio familiar	Atención al afiliado	Con el fin de aumentar la satisfacción en la prestación del servicio a los afiliados	Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados	Aumentar el número de afiliados que se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la CSC	Nivel de Satisfacción del Cliente	$\frac{\text{Número de afiliados que calificaron mayor a 4 la encuesta de satisfacción}}{\text{Total de afiliados encuestados}}$	Porcentaje	Eficiencia	30	Promedio calificación 4	Tabulación de encuestas 2017	90%	Trimestral	ATENCION AL CLIENTE	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Herramienta de Medición de Satisfacción al Cliente
---	----------------------	--	--	--	-----------------------------------	--	------------	------------	----	-------------------------	------------------------------	-----	------------	---------------------	--	--	--

Garantizar el cumplimiento de las metas establecidas	Desempeño de CSC	$\frac{\text{Número de indicadores que cumplen la meta}}{\text{Total de indicadores}}$	Porcentaje	Eficacia	100	Resultados año anterior y metas para 2017	Resultados año anterior y metas para 2017	95%	Trimestral	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Administrador del SGC	Gerencia General	Reporte de indicadores
--	------------------	--	------------	----------	-----	---	---	-----	------------	------------------------------	-----------------------	------------------	------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LUZ NANCY DURANGO RAMIREZ CRISTIAN DAVID DUARTE CHARRY	CRISTIAN DAVID DUARTE CHARRY	JUAN CARLOS SILDARRIAGA GAVIRIA

