

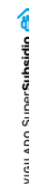


**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS - CAFAMAZ**

**PLANEACION ESTRATÉGICA DE CAFAMAZ  
PERIODO 2018-2020**

**MILDRE PÉREZ MORENO  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA**

**AÑO 2018  
LETICIA -AMAZONAS**



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)





## CONSEJO DIRECTIVO

### PRINCIPALES

MIGUEL ANGEL BELEÑO  
Asecor

BENILDA PELAEZ ARAUJO  
Multiservicios Beni

CARLOS GOEZ DE LOS RIOS  
OLAMAZONAS  
Iglesia Ministerio de Misiones

CARLOS ARTURO CASTAÑEDA CORREDOR  
Ministerio de Trabajo

RODOLFO NAVARRO BELALCAZAR  
Bomba el Porvenir

LUIS FERREIRA ARAUJO  
Secretaría de Salud

ROSANA MURCIA FERMIN  
Gobernación del Amazonas

ZORAIDA CARRILLO ANGARITA  
Gaseosas Río

JHON HAROLD PEÑA LOPEZ  
Alcaldía de Leticia

### SUPLENTES

GUILLERMO ANDRES RIVERA MAÑOZCA  
Restaurante Viejo Tolima

ANA MILENA NEIRA ZAPATA  
Banco Popular

JULIO ARLEY PACHECO

PEDRO NEL PALMA  
UTEN

RICARDO GUARIN VARGAS  
Banco de Occidente

PAOLA PATRICIA MORAN LARA  
Sena

EGLENYS CORDOBA FERREIRA  
Servincludos



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



BELTILDA ÑUNGO  
OIC

ARMANDO SILVA  
Banco de la República

MARTHA ESPERANZA TORRES LOPEZ  
Revisora Fiscal Principal



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1399-1277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## Contenido

CONSEJO DIRECTIVO.....	2
INTRODUCCIÓN .....	10
METODOLOGIA.....	11
MARCO CONCEPTUAL .....	12
· Estrategas .....	12
· Formulación de la misión .....	12
· Fortalezas internas .....	13
· Debilidades internas:.....	13
· Oportunidades externas:.....	13
· Amenazas externas .....	14
· Objetivos.....	14
· Estrategias: .....	15
· Metas: .....	15
· Políticas: .....	15
· Formulación de estrategias.....	16
MARCO CONTEXTUAL.....	17
Marco geográfico .....	17
Marco Cultural.....	17
MARCO SITUACIONAL .....	17
DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA ORGANIZACION .....	18
DIAGNOSTICO INTERNO .....	18
Subsidio.....	20
Recreación y Deporte:.....	20



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Crédito Social:.....	20
Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano:.....	20
Turismo Social:.....	20
Servicio Social: En este servicio se agrupan a los programas en los que el gobierno nacional por medio de la norma nos dan alcances en la operación como son:.....	20
· Atención Integral a la Niñez:.....	20
· Jornada Escolar Complementaria:.....	21
· Biblioteca:.....	21
· Atención a Población con Discapacidad y Atención al adulto Mayor:.....	21
· Agencia de Empleo:.....	21
· Subsidio al Desempleo:.....	21
· Programa de los 40 Mil Primeros Empleos:.....	21
EL ESTILO DE DIRECCIÓN.....	21
MISIÓN Y VISIÓN DE LA CAJA.....	22
Misión.....	22
Visión.....	22
Objetivos Generales.....	23
Objetivos Específicos.....	23
Objeto Social.....	24
ORGANIGRAMA.....	27
MAPA DE PROCESOS.....	28
Principios organizacionales.....	29
Compromiso.....	29

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CC-1099-1277



Eficiencia .....	30
Honestidad:.....	30
Honradez: .....	30
Respeto: .....	30
Responsabilidad social: .....	30
Responsabilidad:.....	30
Transparencia:.....	30
Autonomía individual (Empowerment).....	30
ANALISIS DOFA.....	31
DIAGNOSTICO EXTERNO .....	32
DIAGNOSTICO INTERNO.....	33
Área Subsidio Familiar y Aportes.....	33
Objetivos estratégicos .....	34
Objetivos estratégicos .....	34
Factores claves de éxito .....	34
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	35
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS .....	36
Área Servicio Social.....	37
Educación no formal .....	38
Objetivo estratégico .....	39
Visión del Servicio .....	39
FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	40



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CC-1099-1277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	40
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	42
Recreación y Deporte.....	42
Centro Recreacional .....	42
FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	44
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	44
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	46
Agencia de Viaje- Turismo Social .....	46
Información general .....	47
Objetivo Estratégico .....	47
Visión del Servicio .....	48
FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	48
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	48
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	50
Programas Especiales .....	51
Jornada Escolar Complementaria .....	52
Adulto Mayor .....	52
Discapacitados.....	53
OBJETIVO ESTRATEGICO.....	53
FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	53
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	54



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS .....	55
CREDITO SOCIAL .....	56
OBJETIVO ESTRATÉGICO .....	56
FACTORES CLAVES DE ÉXITO .....	57
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	57
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS .....	59
AREAS ESTRATEGICAS Y DE APOYO .....	59
PLANEACION .....	59
VISION .....	59
FACTORES CLAVES DE ÉXITO .....	60
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	60
DOFA .....	60
OBJETIVO ESTRATEGICO .....	60
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....	61
VISION .....	61
FACTORES CLAVES DE ÉXITO .....	61
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	61
DOFA .....	62
OBJETIVO ESTRATEGICO .....	62
SISTEMAS .....	63
VISION .....	63
FACTORES CLAVES DE ÉXITO .....	63



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-CC-109913277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	63
DOFA.....	64
OBJETIVO ESTRATEGICO.....	64
ATENCION AL CLIENTE.....	64
VISION.....	64
FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	65
¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión? .....	65
DOFA.....	65
OBJETIVO ESTRATEGICO.....	66



Certificado No. CO-CE8463277



Certificado No. CO-17-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

## INTRODUCCIÓN

Para que una corporación competitiva se mantenga y conserve su presencia activa a través del tiempo debe conocer cómo se encuentra, cómo está su entorno y hacia donde quiere crecer. CAFAMAZ con el propósito de definir el horizonte y trazar el crecimiento realiza el ejercicio de planeación estratégica que le permita definir todas sus actividades de manera que se controle y ajuste a los constantes cambios, ya sean de carácter social, legal y económico del país, con las particularidades que tienen el Departamento del Amazonas y el mundo.

Con la planeación estratégica la caja busca tener una ruta clara de cómo avanzar en los objetivos, sabemos que no es una receta mágica y que en el momento que se necesite hacer un alto y revisar cómo vamos lo haremos.

Planear estratégicamente es una de las actividades más complejas y que requiere mayor atención, definir ese rumbo desde la realidad que vive la Caja y a la que se enfrenta el talento humano día a día para contribuir al mejoramiento de la Calidad de vida de nuestro trabajador afiliado y su núcleo familiar.

Saber que las alternativas definidas de forma responsable buscan disminuir los riesgos y la incertidumbre en las toma de decisiones que permita a CAFAMAZ anticiparse a las situaciones que podrían llegar a afectarla, ya sea positiva o negativamente, integrando conceptos como objetivos estratégicos, estrategias, medición de indicadores de control y de desempeño, para actuar de forma correcta ante cualquier escenario.

Con este documento se da a conocer el marco de la Planeación Estratégica de la Caja para la vigencia 2018- 2020, en la que se incluye una nueva declaración de la Misión, Visión, Política Integral, Objetivos y acciones estratégicas que permitirán en este próximo periodo el fortalecimiento misional de la entidad en búsqueda de ser una de las mejores entidades prestadora de servicios sociales.

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## METODOLOGIA

La metodología inició con la identificación de la necesidad de la Caja “metodología participativa” mesas de trabajo con los equipos de las áreas de servicio, identificando debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de mejoramiento en su gestión y en el cumplimiento de la misión y visión institucionales.

Con los grupos de trabajo integrado por los líderes de las áreas y responsables de los procesos de cada dependencia, con quienes se realizaron reuniones en forma presencial; un taller de sensibilización en el cual se construyeron la misión, visión y políticas de la entidad; se definieron estrategias en la matriz DOFA; se discutieron los objetivos estratégicos y finalmente se definieron tareas estratégicas.

En el proceso de desarrollo de una planeación estratégica donde, se consideraron las proposiciones, recomendaciones, análisis, datos y expectativas de todos los funcionarios de la entidad; por esta razón, a lo largo de la construcción de este proyecto, fueron realizadas varias mesas de trabajo donde se discutieron acciones estratégicas para este nuevo cuatrienio

La información suministrada por los funcionarios y los usuarios no fue la única fuente, con ella también se realizó una revisión de la normatividad establecidas desde el gobierno nacional, la superintendencia, documentación interna y el Plan Estratégico Institucional 2013-2020, que se toma como referencia para reflexionar y tomar acciones sobre los puntos superados, las nuevas expectativas y retos de CAFAMAZ .

El objeto primordial en esta nueva etapa del Plan estratégico 2018- 2020 es lograr engranar nuestros programas y esfuerzos con políticas de acción locales, regionales, nacionales e internacionales que permita pensar en alianzas estratégicas con el fin de beneficiar a nuestros afiliados y usuarios. Un ejercicio que apunte a la construcción del plan de acción por áreas de trabajo y permita medir resultados no



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



### CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

sólo presupuestales sino también mediante metas y actividades, conociendo claramente nuestra razón social y las necesidades que exige el entorno.

## MARCO CONCEPTUAL

- **Estrategas:** Los estrategas son individuos responsables del éxito o fracaso de una empresa. Ellos tienen diferentes títulos, tales como ejecutivo, jefe, presidente, propietario, presidente de la junta, director ejecutivo y empresario.

Debido a que los estrategas son seres humanos, ellos difieren en sus actitudes, valores, sentido de la ética, deseo de asumir riesgos, preocupaciones de responsabilidad social, preocupación por la rentabilidad, preocupación por el corto plazo contra preocupación por el largo plazo, y estilo gerencial.

Los estrategas difieren entre sí, así como difieren entre ellas las organizaciones; dichas diferencias deben ser tomadas en cuenta para la formulación, ejecución y evaluación de estrategias competitivas.

- **Formulación de la misión:** Un segundo término clave que debemos definir es el de formulación de misión. "La formulación de un propósito duradero es lo que distingue a una empresa de otras parecidas". Una formulación de misión identifica el alcance de las operaciones de una empresa en los aspectos del producto y del mercado.

Una formulación de misión incorpora la filosofía de los estrategas de una organización. Revela el concepto de una organización, su principal producto o



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

servicio y las necesidades principales del cliente que la firma se propone satisfacer. Resumiendo, una formulación de misión clara y significativa describe los valores y prioridades de una organización.

- **Fortalezas internas:** Se refiere a actividades internas de una organización que se llevan a cabo especialmente bien. Las funciones de gerencia, mercadeo, finanzas, producción investigación y desarrollo de un negocio deben auditarse o examinarse con el objeto de identificar y evaluar fortalezas internas de especial importancia. Las empresas exitosas siguen estrategias que las ayudan a beneficiarse de sus fortalezas internas.
- **Debilidades internas:** Debilidades internas es un término que se refiere a actividades de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo que limitan o inhiben el éxito general de una organización. Una firma debe tratar de seguir estrategias que efectivamente mejoren las áreas con debilidades internas.
- **Oportunidades externas:** Se refiere esta expresión a las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como a hechos que podrían de forma significativa beneficiar a una organización en el futuro.

En todos los frentes de nuestra sociedad ocurren ahora cambios masivos. La revolución de los computadores, la biotecnología, los cambios en la población, los cambiantes valores y actitudes con respecto al trabajo, la tecnología espacial, así como la cada vez mayor competencia de las empresas extranjeras son algunos de los cambios más importantes. Dichos cambios crean un tipo diferente de consumidor y, como consecuencia, necesidad de diferentes tipos de productos, servicios y estrategias.

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710  
Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



Además de las tendencias ambientales, las oportunidades externas incluyen hechos que suceden una vez, tales como la aprobación de una ley, la decisión sobre un nuevo producto realizada por un competidor, o algún adelanto tecnológico. Un dogma básico de la Planeación Estratégica es que las empresas deben formular estrategias para aprovechar las oportunidades externas.

- **Amenazas externas:** Un término clave, es el de amenazas externas, es totalmente opuesto al anterior. Consisten ellas en tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización. Por ejemplo: áreas específicas en donde los competidores son especialmente fuertes; disturbios; tasas de interés en alza o cambios en la situación política o legal del país.
- **Objetivos:** Los objetivos se pueden definir como los resultados a largo plazo que una organización aspira a lograr a través de su misión básica. Los vocablos objetivos y metas se usan de diferentes formas en la literatura gerencial. Ciertos autores los usan intercambiamente; algunos utilizan el término "objetivos" para referirse a resultados a corto plazo, mientras que "metas" se usa para referirse a logros a largo plazo. En este caso el término "objetivos" se refiere a resultados a largo plazo (más de un año); y el término "metas" se refiere a logros a corto plazo (un año o menos).

Los objetivos son de vital importancia en el éxito de las organizaciones, pues su ministran dirección, ayuda en evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, permiten coordinación y son esenciales para las actividades de control, motivación,



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

organización y planificación efectivas. Los objetivos deben reunir las siguientes características: ser medibles, razonables, claros, coherentes y estimulantes. En un conglomerado diversificado, los objetivos deben fijarse tanto para la empresa en general como para cada división.

- **Estrategias:** Las estrategias son los medios por los cuales se lograrán los objetivos. Las diferentes estrategias empresariales incluyen expansión geográfica, diversificación, adquisición de competidores, obtención de control sobre proveedores o distribuidores, desarrollo de productos, penetración en el mercado, reducción, liquidación, "asociaciones", o una combinación de algunas de estas acciones.
- **Metas:** Definimos la palabra metas (de un año o menos) como puntos de referencia o aspiraciones que las organizaciones deben lograr, con el objeto de alcanzar en el futuro objetivos a un plazo más largo. Ellas deben ser medibles, cuantitativas, realistas, estimulantes, coherentes y prioritarias. Deben ser fijadas a niveles empresariales, divisionales y funcionales en una organización grande. Las metas deben formularse en términos de logro de gerencia, mercadeo, finanzas, producción e investigación y desarrollo. Ellas son especialmente importantes en la ejecución de estrategias, mientras que los objetivos son especialmente importantes para su formulación. Las metas representan la base para la asignación de recursos.
- **Políticas:** Se puede definir como la forma por medio de la cual las metas fijadas van a lograrse, o las pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr las metas ya definidas. Hay dos características distintivas de las políticas: (1) son guías para la toma de decisiones; (2) se establecen para situaciones repetitivas o recurrentes en la vida de una estrategia.



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

Las políticas con frecuencia se formulan en términos de actividades de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo. Las políticas se pueden fijar a nivel empresarial y aplicarse a toda la organización, o se pueden establecer a nivel de divisiones y aplicarse a una sola división, o también se pueden fijar a nivel funcional y aplicarse solamente a ciertos departamentos o actividades operativas.

Las políticas, así como las metas, son especialmente importantes en el proceso de ejecución de estrategias, y ellas dan las líneas generales sobre las expectativas de la organización con respecto a sus empleados y permiten coherencia y coordinación dentro de sus departamentos.

- **Formulación de estrategias:** “<sup>1</sup>La formulación de estrategias puede definirse como el proceso conducente a la fijación de la misión de la empresa, llevando a cabo una investigación con el objeto de establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas externas, realizando análisis que comparen factores internos y externos y fijando objetivos y estrategias para la empresa.

Las estrategias seleccionadas deben aprovechar de forma efectiva las fortalezas de una empresa, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus oportunidades externas claves y evitando las amenazas externas.

Se requieren tres actividades importantes para el logro de la formulación de estrategias: investigación, análisis y toma de decisiones. La investigación deber ser llevada cabo en dos frentes: interno y externo. La mayoría de las organizaciones se refieren la actividad de recolección de datos, como de auditoría interna y auditoría externa”.

<sup>1</sup> FRED R, David. La Gerencia Estratégica. Capítulo 1. Proceso de la gerencia estratégica, pagina 6



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



**CAFAMAZ “Compromiso Social”**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)





## MARCO CONTEXTUAL

**Marco geográfico.** El presente modelo de planeación estratégica se aplicará en las instalaciones de CAFAMAZ la cual se ubica en Leticia en el departamento del Amazonas.

**Marco Cultural.** El modelo se desarrolla teniendo en cuenta que la cultura de la organización se orienta hacia el desarrollo de políticas en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, en donde el desarrollo de la planeación estratégica será una herramienta fundamental para generar una cultura organizacional orientada al logro de objetivos.

## MARCO SITUACIONAL

Desarrollando un modelo de planeación estratégica con bases claras, se facilitará la toma de decisiones y la definición de estrategias en la búsqueda de lograr los objetivos de la empresa.

En CAFAMAZ encontramos un equipo de trabajo comprometido, con un nivel de formación diverso entre profesionales, tecnólogos y de formación básico y cuenta con personal formado empíricamente, así como conocedor en el área en sus directivos.



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710  
Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA ORGANIZACION

### DIAGNOSTICO INTERNO

La caja de compensación familiar del Amazonas CAFAMAZ cumple y se rige bajo la Ley 21 de 1982 y la 789 de 2002, su campo de acción es el departamento del Amazonas. Actualmente con sede en Leticia y acciones en el segundo municipio. La Ley 21 de 1982 dice que las cajas:

"...las Cajas de Compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley...." Ley 21 de 1982 (22 de enero de 1982)

Sus tareas están regidas por estas normas las cuales propenden por resguardar las siguientes acciones:

- ✓ Recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar y los otros recursos que el Estado le encomiende;
- ✓ Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o en servicios;
- ✓ Realizar alianzas estratégicas con otras.3.234 Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas para ejecutar las actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social, que puede realizar directamente;
- ✓ Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.
- ✓ Realizar aseguramiento y prestación de servicios de salud y, en general para desarrollar actividades relacionadas con este campo conforme las disposiciones legales vigentes;



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

- ✓ Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales conforme la clase de entidad;
- ✓ Asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.
- ✓ Administrar, a través de los programas que a la Caja corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno - infantil y, en general, los programas que estén autorizados por Ley, para lo cual puede continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta;
- ✓ Administrar jardines sociales de atención integral a niños y niñas de 0 a 6 años a que se refiere el numeral anterior, propiedad de entidades territoriales públicas o privadas, pudiendo atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja;
- ✓ Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de micro-crédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la Ley;
- ✓ Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias;
- ✓ Invertir en fondos de capital de riesgo, así como cualquier otro instrumento financiero para el emprendimiento de micro-crédito, con recursos y bajo la regulación del Gobierno Nacional;



Certificado No.  
CO-CE8463271



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

Sobre estas acciones recae la razón social de nuestra caja que brinda a la comunidad amazonenses el siguiente portafolio de servicios:

**Subsidio:** cuota monetaria, subsidio de vivienda, subsidio por la muerte de una persona a cargo del afiliado, subsidio de desempleo.

**Recreación y Deporte:** servicio de recreación y deporte en nuestro centro recreacional, eventos deportivos y recreativos, alquiler de instalaciones para conferencias, seminarios, almuerzos de trabajo, celebración de fechas especiales.

**Crédito Social:** Crédito para libre inversión, crédito para turismo, consumo y educación, microcrédito.

**Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano:** A través de los servicios de cursos cortos, talleres, seminarios y la apertura de dos formaciones técnicas para el trabajo y desarrollo humano.

**Turismo Social:** A través de la agencia de viajes operadora de turismo, planes locales, nacionales e internacionales, haciendo uso de nuestro sistema de crédito.

**Servicio Social:** En este servicio se agrupan a los programas en los que el gobierno nacional por medio de la norma nos dan alcances en la operación como son:

- **Atención Integral a la Niñez:** Es un programa social financiado con recursos de FONIÑEZ para la atención de gestantes, niños y niñas de 0 a 6 años en condiciones de exclusión social o vulnerabilidad, sus familias y comunidad a través de acciones de intervención, formación y gestión comunitaria que propician su desarrollo integral. En esta línea se incluye las potestades jurídicas para la Operación de programas de atención a la Primera Infancia del ICBF.



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CE-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

- **Jornada Escolar Complementaria:** Es un programa que complementan los desarrollos curriculares de los establecimientos educativos, orientando pedagógicamente la utilización del tiempo libre en actividades que fortalezcan las competencias básicas y ciudadanas en los niños y los jóvenes en condición de mayor vulnerabilidad.
- **Biblioteca:** Dirigido a población estudiantil afiliada prioritariamente de todos los establecimientos educativos públicos y privados de la ciudad de Leticia.
- **Atención a Población con Discapacidad y Atención al adulto Mayor:** Es un programa que complementan la atención a población con discapacidad y al adulto mayor afiliada a la caja.
- **Agencia de Empleo:** Programa que se encarga de ofrecer servicio de intermediación laboral (oferta y demanda laboral) a la comunidad en general.
- **Subsidio al Desempleo:** Programa que se encarga apoyar a la población en condición de desempleo por 6 meses, ofrece los servicios de pago de salud, pensión por 1 SMLV, pago de cuota monetaria y un bono de alimentación por 6 meses.
- **Programa de los 40 Mil Primeros Empleos:** Programa que se entrega a los empresarios que contraten personas sin experiencia laboral el 50% del valor de la nómina durante un año.

## EL ESTILO DE DIRECCIÓN

Se trabaja sobre una dirección humanista, capaz de integrar en sus decisiones los criterios de eficacia, eficiencia y consistencia, que busca con el ejercicio de



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

planeación estratégica engranar los objetivos de la empresa con los intereses de sus colaboradores buscando mejorar los resultados.

Definir una cultura que si bien escucha a sus colaboradores y los integra en el proceso busca efectos de alto impacto, sembrando en el equipo un espíritu exigente y que trabaja por resultados.

## MISIÓN Y VISIÓN DE LA CAJA

En el inicio del proceso de planeación se encuentra una misión y visión definidas y se toman como parte inicial del proceso de planeación

### Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador afiliado y su grupo familiar, ofreciendo servicios sociales integrales de calidad a partir del manejo eficiente y eficaz de los recursos, con el compromiso de los empleados y en consonancia con la filosofía corporativa.

### Visión

En el 2020 CAFAMAZ se consolidara como la mejor alternativa en servicios sociales integrales del Amazonas, superando las expectativas del mercado en cada una de



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

sus campos de acción, permitiéndole lograr un crecimiento económico sostenido con un equipo de trabajo capacitado y comprometido apoyado en herramientas tecnológicas que incrementen su productividad.

## Objetivos Generales

Ofrecer la más amplia cobertura de servicios que permita a los trabajadores afiliados y sus familias un mejor estar acorde con sus necesidades, anhelos y expectativas, contribuir al fortalecimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad, así mismo buscando la promoción de cada uno de sus miembros a través de nuestro estilo de atención humanizado e integral.

## Objetivos Específicos

1. La promoción de la unidad familiar.
2. La Caja como Entidad de Seguridad Social dirige hacia los trabajadores de escasos recursos, diversas acciones encaminadas a aliviar la carga económica que representa el sostenimiento de un grupo familiar.
3. Distribuir en forma racional y equilibrada el subsidio en dinero y en servicio sociales, como una contribución a la carga económica de las familias.
4. Ser para los afiliados, la primera opción en materia de servicios sociales en el Departamento.



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## Objeto Social

La Caja como persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada como corporación que cumple funciones de seguridad social, tiene como objeto social de conformidad con la Ley 21 de 1982 la realización de las siguientes funciones:

1. Recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar y los otros recursos que el Estado le encomiende;
2. Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o en servicios;
3. Ejecutar con otras Cajas o mediante vinculación con organismos y entidades públicas o privadas que desarrollen actividades de seguridad social, programas de servicios, dentro del orden de prioridades consagrado en la Ley;

Adicionalmente y de conformidad con lo establecido por la ley 789 de 2002, podrá, realizar las siguientes funciones en desarrollo de su objeto social:

1. Realizar alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas para ejecutar las actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social, que puede realizar directamente;
2. Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-07-1999-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)





3. Realizar aseguramiento y prestación de servicios de salud y, en general para desarrollar actividades relacionadas con este campo conforme las disposiciones legales vigentes;

4. Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales conforme la clase de entidad;

5. Asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.

6. Administrar, a través de los programas que a la Caja corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno - infantil y, en general, los programas que estén autorizados por Ley, para lo cual puede continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta;

7. Administrar jardines sociales de atención integral a niños y niñas de 0 a 6 años a que se refiere el numeral anterior, propiedad de entidades territoriales públicas o privadas, pudiendo atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja;

8. Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de micro-crédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la Ley;



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

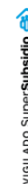
Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

9. Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias;

10. Invertir en fondos de capital de riesgo, así como cualquier otro instrumento financiero para el emprendimiento de micro-crédito, con recursos y bajo la regulación del Gobierno Nacional;

- En aras de permitir la transparencia en todos los procesos, se declara que de las funciones establecidas por Ley la Caja desarrolla como actividad dentro de su objeto social las siguientes:
- Atender el pago del subsidio familiar en dinero.
- Atender el pago del subsidio familiar en especie o en servicios, los que se llevarán a cabo exclusivamente en los campos y orden de prioridades siguientes:
- En aras de permitir la transparencia en todos los procesos, se declara que de las funciones establecidas por Ley la Caja desarrolla como actividad dentro de su objeto social las siguientes: Pago de Subsidio Familiar en Dinero, especie o servicios, Mercadeo Social, Educación Formal, Educación No formal y educación Informal, Programas Deportivos y Culturales, Biblioteca Virtual y Bibliotecas Viajeras, Programas de Recreación y Turismo, Subsidio de Vivienda de Interés Social, Jornadas Escolares Complementarias, Programas de Atención a la niñez menor de 7 años, Programas de Fomento al empleo y protección al desempleado.



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

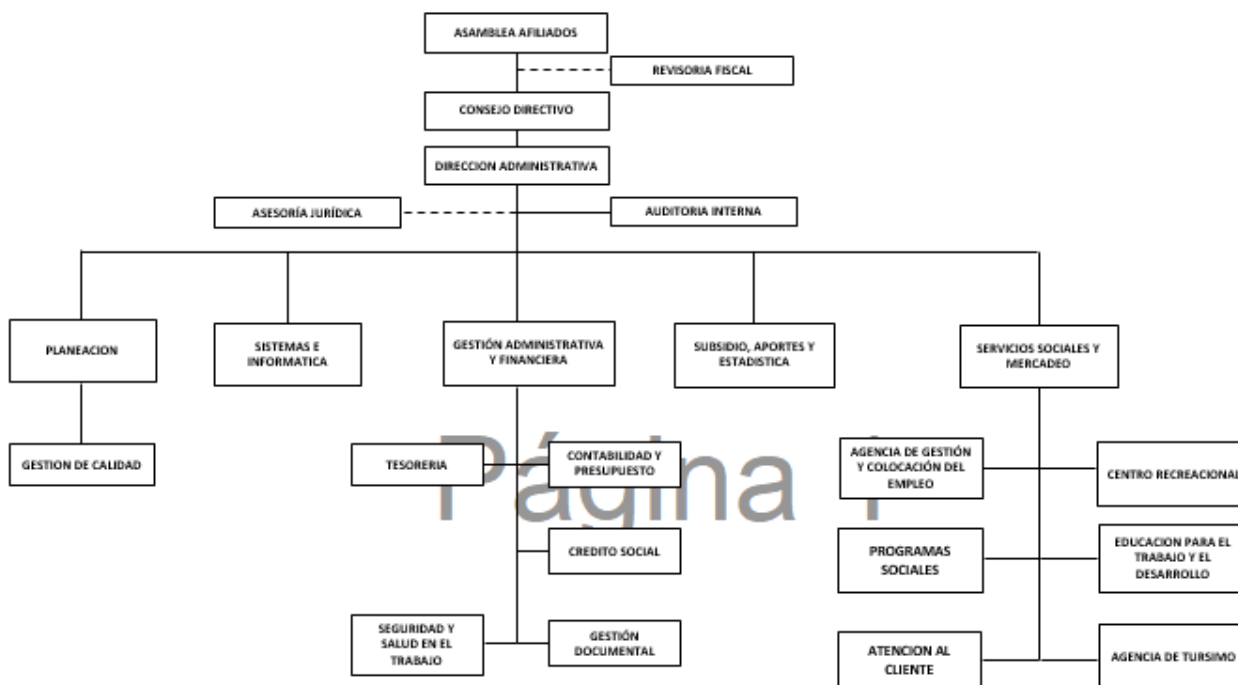
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

## ORGANIGRAMA

Aprobada mediante acta 385 del 30 de julio de 2018.



Certificado No.  
CO-CEM463277



Certificado No.  
CO-CE-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatáchica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

## MAPA DE PROCESOS



Certificado No. CO-CEB463277



Certificado No. CO-CE-1399-1277

VIGILADO SuperSubsidio

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## Principios organizacionales

Las organizaciones deben hacer explícitos los principios y valores que inspiran su vida institucional. Deben divulgarlos y ser consecuentes con ellos. Así se crea cultura, viviendo los valores en cada decisión, en cada operación organizacional. No puede haber culturas neutras, es decir, sin valores

Cada miembro de una organización debe asimilar estos valores e integrar los a su vida dentro de la empresa. Por su parte, los empresarios deberán establecer programas de Mercadeo Corporativo Interno, dirigidos a los integrantes de la institución y monitoreados en forma permanente.

Todas las organizaciones tienen valores y principios establecidos de manera formal o informal y CAFAMAZ no es la excepción, se basa en el respeto, honestidad, trabajo en equipo, compromiso y bienestar para el talento humano de la organización. Estos principios definen la organización de forma tácita e informal, pero es la cultura que se vive día a día en la empresa.

De la misma manera promueve los siguientes valores en todo su equipo de trabajo:

**Compromiso:** Obligación, la palabra dada, la fe empeñada frente a la Caja y los demás.



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



**Eficiencia:** Capacidad de obtener los máximos resultados con la menor cantidad de recursos procurando la estabilidad financiera de la Caja, protegiendo los subsidios familiares que están a su cargo y propendiendo por el cumplimiento de sus objetivos sociales.

**Honestidad:** Conducta recta, de acuerdo con la moral y las buenas costumbres, que lleva a observar normas y compromisos con un cumplimiento exigente por parte de todo el equipo humano.

**Honradez:** Integridad en el obrar.

**Respeto:** Actitud de comprensión del ser de los demás, que permite entender su actuación y conducirse con cordura y tolerancia frente a ellos.

**Responsabilidad social:** Asegurar el cumplimiento de sus deberes como ciudadano corporativo.

**Responsabilidad:** Cumplimiento de las obligaciones con consideración de los actos frente a terceros.

**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.

### **Autonomía individual (Empowerment)**

El grado de responsabilidad, independencia, autonomía y creatividad permitida a los miembros de la organización, también crea cultura. Los niveles y grados de centralización o descentralización en la administración generan contextos culturales diferentes.

#### **CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CE-1000013277

Esto no significa que una u otra de estas situaciones sea la mejor. No. Lo importante es identificar y definir hasta dónde las características descritas facilitan o dificultan el logro de los objetivos de una organización. No es cierto que una organización centralizada y rígida sea más adecuada que una descentralizada y autónoma, o viceversa.

En CAFAMAZ la cultura es participativa, en donde cualquier trabajador puede aportar ideas para mejorar el servicio, procesos o su propio trabajo, sin embargo tiene que ser consultado y aprobado por su jefe inmediato para poder implementarlo.

## ANALISIS DOFA

Se analiza los aspectos positivos (Fortalezas) y de las deficiencias (Debilidades) de la organización y que incida en mayor o menor medida en la capacidad real que tiene la organización para alcanzar sus objetivos. CAFAMAZ lo aplica con el propósito de encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. Dicho análisis permitirá a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-CE-1000-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## DIAGNOSTICO EXTERNO

Teniendo en cuenta el Informe de Perfiles Económicos Departamentales- Ministerio de Comercio – Industria Y Turismo<sup>2</sup> el departamento del Amazonas tiene una participación en el PIB nacional (2017(p)): 0,13 % y PIB per cápita 2017(p)\*: US\$5.083.

La principal actividad económica del departamento del Amazonas es actividades de servicios sociales, comunales y personales, la cual representa el 41,9%, la segunda actividad económica fue Comercio, reparación, restaurantes y hoteles que representó en el 2016 el 20,3% del PIB y la agricultura, ganadería y ocupa el tercer lugar con un 13,5%.<sup>3</sup>

La Cámara de Comercio del Amazonas reporta un total a corte 31 de marzo de 2.980 empresas registradas de las cuales realizando el comparativo con las empresas registradas en el Caja de Compensación Familiar del Amazonas s evidencia un total de 664 empresas afiliadas correspondiente al 22% del total de empresas que reporta registrada la Cámara. Datos que prenden las alarmas para identificar las razones para estas cifras.

La economía del departamento se fundamenta en la extracción de maderas, la pesca, la agricultura y el turismo ecológico. En los últimos años se ha convertido en un importante centro turístico nacional e internacional por la exuberancia de sus paisajes y la riqueza de su fauna y flora. Entre los lugares más destacados están: la isla de los Micos, los parques Amacayacu y el Nacional Cahuarí, los lagos de Tarapoto y Cañón Araracuara y los resguardos y poblados indígenas que se encuentran dentro del departamento.

<sup>2</sup>[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77499&name=Perfil\\_de\\_partamento\\_de\\_Amazonas.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77499&name=Perfil_de_partamento_de_Amazonas.pdf&prefijo=file)

<sup>3</sup> ORMET – Amazonas- Estudio del Mercado Laboral- Leticia Amazonas con Énfasis en Turismo. Pag. 15



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CC-1399-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



Los indicadores de pobreza Multidimensional evidencian cifras preocupantes. Los indicadores IPM, posicionan al departamento con las brechas más altas de desigualdad del país con un 73,8% respecto al promedio Nacional del 49%, se resaltan indicadores con mayores cifras desigualdad, como el bajo logro educativo 72%, Analfabetismo 21,70%, rezago escolar 36%. Se presentan las brechas más altas en acceso a fuentes de agua 48%, afectando de manera directa a la población adulta mayor, siempre en perjuicio de las mujeres y la infancia, Estos indicadores demuestran que se ha logrado la paridad en el acceso a servicios de salud 6,7%. Todavía las mayores brechas se registran en el empleo informal 95,2%. Finalmente, el Amazonas presenta los indicadores más altos en hacinamiento de todo el país con un 35% y estas cifras son mucho más altas en la población indígena.

## DIAGNOSTICO INTERNO

El proceso de diagnóstico que se llevó a cabo en CAFAMAZ fue de acuerdo a la metodología planteada, en donde los equipos de trabajo de cada unidad estratégica de negocio se reunieron para evaluar las diferentes variables que se constituían en una fortaleza o debilidad, teniendo en cuenta variables externas que se conforman en oportunidades y amenazas.

El análisis DOFA en este primer informe se analizara cada una de las unidades de negocio del mapa de procesos en el siguiente orden:

### Área Subsidio Familiar y Aportes

Ley 21 de 1982 “el subsidio familiar es una prestación social pagada en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad”



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CE-1099-1277



#### CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



### Objetivos estratégicos

Contribuir a la disminución de la carga económica de nuestros afiliados de mediana y menores ingresos mediante la asignación y pago de forma ágil y oportuna de los subsidios

### Objetivos estratégicos

Subsidios y aportes será en el 2020 un proceso que funcione con una base tecnológica eficiente, con una base de datos actualizada, con una cobertura del 60% de las empresas registradas en la cámara de comercio y con un equipo de trabajo capacitado y comprometido.

### Factores claves de éxito

2013	2018
Afiliación de empresas del departamento del Amazonas	Base de datos actualizada
Recaudo de aportes de las empresas afiliadas	Recaudos valor mensual
Afiliación de los trabajadores dependientes	Pago de cuota monetaria
Pago oportuno de subsidios familiares	Afiliaciones a empresas y trabajadores
	Servicio al cliente
	Sistema de información



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)





¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

2013	2018
Número de empresas afiliadas	Número de afiliados actualizados (empresas y trabajadores)
Porcentaje de recaudo de aportes	Valor de recaudos
Número de trabajadores afiliados	Número de cuotas pagadas y valor
Pago oportuno de subsidios familiares	Número de Afiliaciones (empresas y trabajadores)
Numero de cuotas de subsidio pagadas	Encuestas mensuales
	Eficiencia en el manejo de la información y la disponibilidad

## DOFA

DEBILIDADES 2013	DEBILIDADES 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cuenta con herramientas tecnológicas que permitan el realizar seguimiento y liquidación de las empresas morosas y elusivas</li> <li>- No se cuenta con la información necesaria para la afiliación de todas las empresas existentes en el departamento de Amazonas</li> <li>- La inexistencia de canales efectivos de comunicación con el cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos actualizada</li> <li>- Pago de cuota monetaria</li> <li>- Número de Afiliaciones (empresas y trabajadores)</li> </ul>



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



<b>FORTALEZAS 2013</b>	<b>FORTALEZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El pago oportuno de los subsidios cuota monetaria</li> <li>- Base de datos segura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recaudos valor mensual</li> <li>- Servicio al cliente</li> <li>- Sistema de información</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES 2013</b>	<b>OPORTUNIDADES 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliar a los trabajadores independientes y pensionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliar a los trabajadores independientes y pensionados</li> <li>- Cruce de Base de datos con Cámara de Comercio.</li> <li>- Pago en línea de cuota monetaria</li> </ul>
<b>AMENAZAS 2013</b>	<b>AMENAZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores dependientes que no están afiliados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforma tributaria desmonte del 4%</li> </ul>

## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

<b>2013</b>	<b>2018</b>
Campañas de afiliación para pensionados e independientes, (empezar por entes gubernamentales)	Lograr una base de datos actualizada
Campañas de afiliación para pensionados e independientes, (empezar por entes gubernamentales)	Incrementar número de afiliaciones (empresas y trabajadores)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- RECUPERAR CARTERA               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Calculo de la deuda presuntiva por empresa</li> <li>o Realizar visita de cobranza para cálculo de la deuda</li> </ul> </li> </ul>	Realizar el pago oportuno de la cuota monetaria en monto y numero de cuotas pagadas



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

o Actividad de cobranza	
- Identificar empresas elusivas para cobrar	Mantener e incrementar el recaudo
- Consulta con la cámara de comercio para verificar las empresas creadas que están afiliadas y realizar la visita de afiliación.	Mantener y mejorar la calidad de servicio al cliente
-	Mantener y mejorar el sistema de información

## Área Servicio Social

**Artículo 1 de la Ley 21 de 1982** “el subsidio familiar es una prestación social pagadera en dinero, especie y **servicios** a los trabajadores de medianos y menores ingresos”

El área de servicio social se convierte de esta manera en una actividad que fortalece las políticas de estado en lo concerniente a: “...disminución de la pobreza, la exclusión en los servicios de seguridad social, impulso a la participación, recreación, turismo social, programas que contribuyan a la revolución educativa, la infancia y la familia...” Con esta esencia y frente a otras actividades la caja desarrolla valores que cruzan las actividades establecidas por ley y abre otras que le permiten cubrir necesidades y expectativas con respecto al sector al que volcán sus servicios.

CAFAMAZ establece un área de Servicio Social y Mercadeo en la que despliega los siguientes servicios:



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



### CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

## Educación no formal

El servicio de educación para el trabajo y desarrollo humano, y programas especiales, se encuentra bajo la supervisión del Departamento de Mercadeo y Servicio Social y cuenta con el apoyo del área de Servicio al Cliente, tiene un equipo humano de dos funcionarios (Jefe de área y el coordinador de Servicio al Cliente), que se encargan de todos los momentos del servicio, desde las apertura de los cursos hasta el cierre o clausura, es importante aclarar que a la fecha CAFAMAZ ofrece cursos cortos, en lo relacionada a FORMACION PARA EL TRABAJO según como lo concibe la reglamentación aún no se evidencia; con respecto a los programas sociales, se realiza el seguimiento y ejecución a cada una de las actividades estipuladas por ley.

Actualmente los cursos ofertados por la Caja se encuentran enmarcados en por áreas y cada uno tiene un promedio de duración de 40 a 60 horas.

**Financiera:** Contabilidad Básica y avanzada, Seminario Básico de Administración Financiera

**Idiomas o Lenguas:** portugués Básico, intermedio y avanzado. Adultos, portugués Básico, intermedio y avanzado. Niños, inglés Básico, Inglés Intermedio, Español para Extranjeros.

**Artes y Manualidades:** **Decoración** para el hogar (Cajas decorativas y cojines; Decoración de Sandalias), Curso Básico de Bisutería.

**Seminarios talleres y otros:** Pre-icfes, Pre-universitario, Taller de Operación y mantenimiento de piscinas, Taller de Manipulación de alimentos, Curso Organización y manejo de archivo, Curso Desarrollo del pensamiento, Talleres empresariales de motivación, Taller de Cocina.

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)





**Estética Personal y Belleza:** Curso de belleza general (72 horas), Decoración de uñas Básico y Avanzado.

**Sistemas:** Informática Básica Adultos y Niños, Informática Avanzada Adultos y Niños

### **Educación Técnica para el trabajo:**

CAFAMAZ en búsqueda del fortalecimiento de las capacidades de sus afiliados, proveedores y la población en general del Departamento, continúa la labor de mostrar evidencias de su compromiso con el Crecimiento económico y el desarrollo de la Competitividad del Amazonas, ampliando una de sus líneas estratégicas de acción EDUCACION. Para ello se propone crear un Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano CAFAMAZ, con una oferta de programas Técnico Laborales basados en competencias, con los más altos estándares de Calidad, tomando como eje conductor la formación dirigida a la **persona en su conjunto**, a todas sus facetas y dimensiones, tanto intelectual y profesional, como psicológica, moral y espiritual. Considera a cada persona como un ser único e irrepetible e intenta desarrollar al máximo cada una de sus capacidades.

### **Objetivo estratégico**

Brindar y ofrecer novedosas opciones en materia de formación académica, aportando a la calidad de vida de los afiliados, beneficiarios y usuarios.

### **Visión del Servicio**

En el proceso de educación para el trabajo y desarrollo humano contara en el 2020 con equipos e infraestructura adecuada para el desarrollo de carreras técnicas y



#### **CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



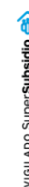
cursos cortos, incursionando en el mercado de Leticia, superando el punto de equilibrio con un equipo de trabajo comprometido y capacitado que cumpla con los perfiles requeridos.

## FACTORES CLAVES DE ÉXITO

2013	2018
Contacto telefónico	Infraestructura física y tecnológica
Bases de datos actualizadas y reales	Talento humano
Contacto virtual	Estructura curricular
Campaña de socialización y sensibilización empresarial	Número de alumnos
Actualización de la página web y redes sociales	

¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

2013	2018
- Seguimiento a presupuesto	Reportes o informes de fallas
- Seguimiento a oferta académica	Evaluación de desempeño
- Seguimiento a actividades de divulgación y promoción	Evaluación periódica a alumnos y docentes (pares académicos)
- Seguimiento a presupuesto	Número de alumnos activos y al día en los pagos
- Seguimiento a oferta académica	# de afiliados de usan los servicios



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com





**DOFA**

<b>DEBILIDADES 2013</b>	<b>DEBILIDADES 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta organización en el portafolio educativo</li> <li>- Falta promoción y divulgación, ampliar la cobertura</li> <li>- Pocas novedades</li> <li>- Corto espacio radial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta organización en el portafolio educativo y divulgación.</li> <li>- Bajo uso de la población afiliada</li> <li>- Estructura de cursos</li> <li>- Innovación y pertinencia de la oferta</li> </ul>
<b>FORTALEZAS 2013</b>	<b>FORTALEZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de mercado</li> <li>- Envíos masivos por vía virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaciones técnicas para el trabajo y el desarrollo humano.</li> <li>- Infraestructura e instalaciones</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES 2013</b>	<b>OPORTUNIDADES 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reorganización del programa</li> <li>- Formular y radicar proyecto educativo (PEI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas con Universidades para homologar títulos de formaciones técnicas</li> <li>- Pre-Icfes con la Gobernación</li> <li>- Apoyo para la jornada única con las instalaciones del Instituto.</li> </ul>
<b>AMENAZAS 2013</b>	<b>AMENAZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre del programa</li> <li>- Reducción de fuerza laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancelación de nuestra resolución</li> </ul>



Certificado No. CO-CE8463277



Certificado No. CO-17-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

2013	2018
	Lograr la Infraestructura física y tecnológica
	Seleccionar Talento humano
	Evaluación y ajuste de Estructura curricular para carreras técnicas y cursos cortos.
	Iniciar y mantener el Número de alumnos adecuados para el punto de equilibrio

### Recreación y Deporte

Ley del Deporte (artículo 60)... función obligatoria de todas las instituciones públicas y privadas de carácter social, promover, ejecutar, dirigir y controlar actividades de recreación, para lo cual, se desarrollaran programas de apoyo y estímulo de esta actividad, de conformidad con el plan nacional de recreación. La mayor responsabilidad en el campo de la recreación les corresponde al estado y las cajas de compensación familiar, igualmente con el apoyo de Coldeportes impulsaran y desarrollaran la recreación, las organizaciones populares de recreación y las corporaciones de recreación popular...

### Centro Recreacional



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

El centro recreacional, está ubicado en la carretera Leticia – Tarapacá Kilometro 2 vía los lagos, cuenta con una un espacio total de 8 hectáreas que se distribuyen con los siguientes atractivos:

ITEM	ATRACTIVO	CANTIDAD
1.	Piscina semi-olímpica	1
2.	Piscina infantil	1
3.	Cancha de futbol	1
4.	Cancha de Futbol ocho,	1
5.	Cancha de microfútbol-baloncesto- vóley piso.	1
6.	Canchas de vóley playa	2
7.	Toboganes	2
8.	Salón Juegos	1
9.	Máquina de Baile- Dancing	1
10.	Mesas de pimpón	2
11.	Mesa de Rana	2
12.	Mesa de Jockey	1
13.	Auditorio-	1
14.	Restaurante	1
15.	Plazoleta	1
16.	Canchas de Tejo	2
17.	Canchas de Mini-tejo	2
18.	Parque Infantil	1
19.	Sala de reuniones- Nucapé	1

No existe en la región un espacio con estas características, cuentan con un equipo de humano de 16 funcionarios y una coordinación de servicio, que se encargan del mantenimiento y la gestión de las actividades (portafolio de servicios). Rinde informe al área de servicio social.



**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

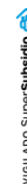


## FACTORES CLAVES DE ÉXITO

2013	2018
Mantenimiento	Calidad en el Talento humano
Ingresos/ Participantes	Piscina
Actividades	Restaurante
Informes	Sistema de información
	Servicio
	Escuelas deportivas

¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

2013	2018
Indicadores Auto correctivo, preventivo	Evaluación de desempeño
Número de actividades mensuales	Número de ingresos a piscina
Número de ingresos / participantes	PQRSF del servicio de restaurante
	Reportes o informes de fallas
	PQRSF del servicio del centro recreacional
	Inscripciones mensuales



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)





## DOFA

<b>DEBILIDADES 2013</b>	<b>DEBILIDADES 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes</li> <li>- Publicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Restaurante</li> <li>- Sistema de información</li> <li>- Calidad de Servicio</li> <li>- Calidad en el Talento humano</li> <li>- Escuelas deportivas</li> <li>- Equipos y herramientas</li> </ul>
<b>FORTALEZAS 2013</b>	<b>FORTALEZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Actividades</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Sentido de pertenencia.</li> </ul>	Piscina
<b>OPORTUNIDADES 2013</b>	<b>OPORTUNIDADES 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos – Servicios</li> <li>- Imagen</li> <li>- Filosofía</li> </ul>	Marca
<b>AMENAZAS 2013</b>	<b>AMENAZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnología</li> <li>- Mercados</li> </ul>	Precios de la competencia



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

### 2013

Diseñar plan anual eventos  
Plan de mercadeo  
Programa anual de eventos deportivos  
Nuevas atracciones  
Eventos nacionales  
  
Estandarizar informes de eventos y de centro recreacional  
Definición de informes entradas al centro recreacional.  
Utilizar la página web de cafamaz para promover eventos.  
Uso de redes sociales.

### 2018

Mejorar el Servicio de Restaurante  
Mejorar el Sistema de información  
Mejorar Calidad de Servicio  
Mejorar Calidad en el Talento humano  
Mejorar la calidad de las Escuelas deportivas  
Mejorar Equipos y herramientas  
Desarrollo de concepto temático

## Agencia de Viaje- Turismo Social

La agencia de turismo hace parte de los servicios de la caja desde año 2006. Está supervisado por el área de Servicio Social y cuenta actualmente con 2 personas desarrollando actividades administrativas, gestión de servicio y venta con formación tecnológica, con edades promedio de 26 a 30 años.

Desde abril de 2012 cambia la coordinación de la agencia, mostrando a nivel presupuestal un incremento significativo, que ha permitido mantener este servicio dentro del portafolio de la caja.

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CT-1999-1277



Es una unidad de negocio que promete, sin embargo no se ha logrado identificar el producto estrella que permita ofrecer servicios de excelente calidad, competitivo en precios, innovador y que se encuentra direccionado hacia sus afiliados.

## Información general

Según base de datos de la cámara de comercio del Amazonas, actualmente se encuentra operando en el departamento 180 agencias de turismo. Es importante tener en cuenta que desde enero de 2013 entro en operación la multinacional ONVACATION, la cual acapara todos los momentos del servicio, por alianzas estrategias con aerolínea ofrece precios por debajo de la oferta actual, siendo hoy un operador turístico que genera preocupación al gremio.

Con la crisis de la Aerolínea Avianca y la frecuencia de los vuelos los precios se han incrementado en más de 200% siendo una problemática regional. Los vuelos a las áreas no municipalizadas siguen siendo de baja frecuencia, siendo necesario re direccionar las estrategias de la agencia de viajes.

El transporte fluvial se encuentra liderado por tres operadores formales y un sector más pequeño en el que se entremezclan entre la formalidad y la informalidad.

Somos parte de las 5 agencia de viajes con IATA sin embargo la competencia en precios es una desventaja. Nos encontramos certificados en la Norma Técnica Sectorial 03.

## Objetivo Estratégico

Brindar un servicio integral y competitivo de turismo a nivel local y nacional, con excelente equipo humano comprometido con el bienestar de sus usuarios y sus familias



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-CE-1099-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## Visión del Servicio

La oficina de turismo en el 2020 contará con un sistema funcional y eficiente, comercializando paquetes turísticos locales, planes turísticos nacionales desde Leticia y planes turísticos nacionales hacia Leticia, dando beneficios a las diferentes categorías de afiliados de acuerdo a su calificación y generando utilidades con un personal comprometido y capacitado.

## FACTORES CLAVES DE ÉXITO

2013	2018
- Igualar a la competencia	Sistema de información
- Darle identidad corporativa	Paquetes turísticos competitivos
- Consolidar la marea propia de la agencia	Servicio al cliente- Peronalización del servicio
- Consolidar un portafolio de servicio que abarque todas las necesidades de los usuarios	Definir un portafolio
- Fortalecer los planes propios y darles posicionamiento en el mercado.	Mercadeo – Plan de comunicaciones y mercadeo de los servicios
- Llegar de forma directa a empresas afiliadas y otras cajas.	Seguimiento comercial (asesores y productos vendidos)

¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

2013	2018
------	------



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710  
 Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

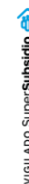




- Seguimiento a presupuesto	Disponibilidad y eficiencia del sistema
- Ventas de planes	Volumen de ventas
- Venta de tiquetes	PQRSF
- Número de actividades	Informes de ventas
- Seguimiento a presupuesto	Plan de mercadeo
	Seguimiento a presupuesto

## DOFA

DEBILIDADES 2013	DEBILIDADES 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes y productos específicos y variados</li> <li>- Mayor cantidad de mayoristas efectivos</li> <li>- Enfoque en solo 10 tipos de productos</li> <li>- Nombre para la agencia</li> <li>- No tenemos manejo directo con Avianca, no se pueden hacer cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de información</li> <li>- Servicio al cliente</li> <li>- Seguimiento comercial (asesores y productos vendidos)</li> <li>- Plan de mercadeo</li> <li>- Membrecía con Satena</li> </ul>
FORTALEZAS 2013	FORTALEZAS 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado local y nacional que falta por explotar</li> <li>- Personal con conocimiento para implementar nuevas estrategias</li> <li>- Posicionamiento en tiquetes aéreos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paquetes turísticos</li> <li>- Subsidio por tarifa</li> <li>- Afiliado</li> <li>- Área de crédito</li> </ul>



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatacha- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

OPORTUNIDADES 2013	OPORTUNIDADES 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas afiliados para campañas locales o ferias</li> <li>- Turistas sin planes definidos</li> <li>- Mercado nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gremio de las Cajas</li> <li>- Encontrarse en área de frontera</li> </ul>
AMENAZAS 2013	AMENAZAS 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otras agencias</li> <li>- Plataforma de ventas online con mejores tarifas</li> <li>- Grandes operadores en turismo nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia desleal</li> </ul>

## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

2013	2018
Iniciar la gestión para tener el manejo directo con Avianca	Mejorar Sistema de información y comunicaciones
Buscar precios de venta competitivos	Mejorar la calidad de Servicio al cliente
	Seguimiento comercial (asesores y productos vendidos)
Capacitarse en el uso del software para aprovechar promociones y descuentos	Diseñar e implementar un plan de mercadeo
Mayor publicidad de los servicios	Mantener y mejorar Paquetes turísticos
Gestionar convenios con otras cajas par	Se retoma



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-CT-1399-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

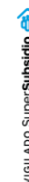
Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

a promover los tours	
Diseñar tours atractivos para cada cliente de acuerdo a sus necesidades	Se retoma
Iniciar búsqueda de proveedores	Se retoma
Buscar convenios para incrementar la red de comercialización.	Se retoma
Diseñar tours locales para los leticianos y foráneos	Se retoma
Diseñar y comercializar tours locales para empresas	Se retoma
Promover los tours locales por la página web	Se retoma

## Programas Especiales

Decreto 1729 de 2008 ARTÍCULO 3°. Objetivo general de los programas del Foninez. Los programas que ejecuten las Cajas de Compensación Familiar para la Atención Integral de la Niñez y de Jornada Escolar Complementaria, deben contribuir con el adecuado desarrollo integral, físico, cognitivo, social y emocional de los niños, niñas y jóvenes, con la participación activa de la comunidad y de la familia en su ejecución y seguimiento.

Los programas especiales, son escenarios de trabajo social que se direccionan desde el gobierno nacional mediante políticas de desarrollo que vinculan directamente a población vulnerable. Se procura que cada una de las actividades desarrolladas sean escenarios de intercambio y apoyo interinstitucional, ya que cada uno de los programas (Jornada escolar complementaria, Adulto Mayor, Discapacitados) se



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

encuentran estipulados en los direccionamientos de las gobernaciones y alcaldías, sin embargo para el contexto amazónico ha sido un trabajo que no ha dado muchos frutos, ya que los intereses políticos sesgan las alianzas estratégicas con el fin de atender intereses particulares.

### **Jornada Escolar Complementaria**

Actualmente la Caja de Compensación Familiar del Amazonas tiene cuatro lugares de trabajo en la ciudad de Leticia con dos grupos uno en las Escuelas de Formación Deportiva y otro en convenio con Batuta, Nazaret y el área no municipalizada de Tarapacá. Cubre un total de 145 beneficiarios por trimestre.

El programa por ley debería tener como aliado estratégico a la Secretarías de Educación Departamental y Municipal, para la vigencia 2017 se logró reactivar el comité de Jornada Escolar Complementaria sin embargo aún la disposición de la secretaria sobre el particular es baja.

Circular Externa del 11 de mayo de 2009...Así mismo, de acuerdo con lo expuesto en los artículos 6°, 7°, 8° del Decreto Reglamentario 1729 de 2008, el Ministerio de Educación Nacional y la Superintendencia del Subsidio Familiar deben ejercer el control y seguimiento a la utilización de los recursos del Fonínez para las jornadas escolares complementarias. Por lo anterior, las secretarías de educación y las Cajas de Compensación Familiar presentarán anualmente al Ministerio y a la Superintendencia los informes trimestrales sobre los proyectos concertados en el plan operativo anual, reportarán la ejecución de dicho plan y los resultados de su evaluación..."

### **Adulto Mayor**



Certificado No.  
CO-CEB463277



Certificado No.  
CO-CE-1000013277



#### **CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ por direccionamiento de la SSF cambia el enfoque de la operación del programa para el Adulto Mayor con el fin de impactar a la población afiliada, para el 2017 no se ejecutó el programa por no cumplir con el mínimo de inscriptos afiliados.

### Discapacitados

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ por direccionamiento de la SSF cambia el enfoque de la operación del programa para la atención a población con discapacidad con el fin de impactar a la población afiliada, con el Servicio Público de empleo se adelantaron acciones como:

- Diagnóstico de la población con discapacidad
- Disminución de barreras para la atención de población con discapacidad.

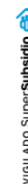
Sin embargo para el 2017 no se ejecutó el programa por no cumplir con el mínimo de inscriptos afiliados.

### OBJETIVO ESTRATEGICO

Brindar servicios de alta calidad con responsabilidad social y orientación al beneficiario de acuerdo a la normatividad, vigente, en concordancia con los principios de CAFAMAZ e sugerencias de la SSF.

### FACTORES CLAVES DE ÉXITO

2013	2018
- Base de datos actualizada	Base de datos actualizada



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)

- Convenios empresariales	Alianzas con entidades expertas en temas relacionados
- Promoción y divulgación.	
-	

¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

2013	2018
- Seguimiento a presupuesto	- Seguimiento a presupuesto
- Seguimiento a actividades	- Seguimiento a actividades

## DOFA

DEBILIDADES 2013	DEBILIDADES 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica asertiva</li> <li>- Manejo del tiempo</li> <li>- Costos de servicios contratados.</li> <li>- Distribución de funciones y tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se identifica fácilmente que personas tenemos afiliadas en condiciones de discapacidad y el tipo.</li> <li>- La base de datos de subsidio no tienen información para la ubicación de los adultos mayores.</li> </ul>
FORTALEZAS 2013	FORTALEZAS 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresa sólida y confiable</li> <li>- Capacidad instalada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de la caja que respaldan los programas para el adulto mayor y atención a población con discapacidad.</li> </ul>



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-07-099913277

VIGILADO SuperSubsidio

### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de subsidio.</li> <li>- Cafamaz tiene asiento en las mesas públicas municipales y departamentales.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES 2013</b>	<b>OPORTUNIDADES 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caja única en el departamento</li> <li>- Innovación en productos y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender a la población adulto mayor ofreciendo actividades de integración y generación de espacios.</li> <li>- Contribuir a mejorar la atención integral a la población con discapacidad</li> </ul>
<b>AMENAZAS 2013</b>	<b>AMENAZAS 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación</li> <li>- Nuevos competidores</li> <li>- Competencia desleal</li> <li>- Falta de oportunidad en la entrega de productos o servicios</li> <li>- Clientes insatisfechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desinterés por parte del adulto mayor afiliado a las actividades entregadas por la caja.</li> </ul>

## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

<b>2013</b>	<b>2018</b>
-------------	-------------



Certificado No. CO-CEB463277



Certificado No. CO-CE-1099-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

	Dar inicio a los programas de atención al adulto mayor y población con discapacidad para afiliados a la caja
	Seguimiento al presupuesto
	Realizar alianza estratégicas con expertos en la atención al adulto mayor y población con discapacidad

## CREDITO SOCIAL

Crédito Social es uno de los servicios que se encuentra en crecimiento permanente. CAFAMAZ inicia con el servicio para el 2005 con un monto de 80 millones de pesos. Este servicio se direcciona específicamente a las categorías A y B por las pocas oportunidades que le ofrece el sector bancario al contar con bajos ingresos.

Para el 2017 \$8.753 millones de pesos en créditos entregados a 3.228 afiliados El servicio de crédito social hace parte de las oficina Administrativa y Financiera, tiene un comité de Crédito Social conformado por la Jefe de la Dependencia, el coordinador de Subsidio y aportes y el Director Administrativo, quienes realizan los estudios y aprobaciones respectivas, se reúnen los primeros días de cada mes.

Los montos aprobados van desde \$500.000 hasta 8.500.000 se manejan cuotas mínimas de 120.000 mil pesos.

Se recibe actualmente un promedio de solicitudes mensuales de 20 a 50. El principal medios de divulgación es el voz a voz, además de los convencionales como radio y página web. Una de las principales dificultades es el seguimiento a la cartera.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-07-1999-1277



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Ofrecer estados financieros e información oportuna a todos los usuarios que lo requieran a través de software contables que permita verificar el cumplimiento de metas propuestas.

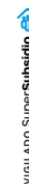
## FACTORES CLAVES DE ÉXITO

2013	2018
- Incrementar la bolsa de recursos asignados	Disminución de la Cartera
- Disminución de cartera vencida	Alianzas con las empresas para hacer efectivo el compromiso de pago por libranza.
	Sistematización de el seguimiento y la asignación de créditos - SISU

¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

2013	2018
- Seguimiento a presupuesto	- Seguimiento a presupuesto
- Número de créditos otorgados	- Número de créditos otorgados
- Reporte de cartera	- Reporte de cartera

## DOFA



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

<b>DEBILIDADES 2013</b>	<b>DEBILIDADES 2018</b>
<p>Software contable</p> <p>Falta de análisis financieros de los productos y servicios (estructura de costos)</p> <p>Software crédito social (subutilizado)</p> <p>Recuperación de cartera de las diferentes áreas</p> <p>Equipo de trabajo limitado</p>	<p>Software crédito social (subutilizado)</p> <p>Recuperación de cartera de las diferentes áreas</p> <p>Software contable</p>
<b>FORTALEZAS 2013</b>	<b>FORTALEZAS 2018</b>
<p>Equipo de trabajo comprometido</p> <p>Confianza en el equipo de trabajo</p> <p>Consolida la información financiera de todas las áreas</p>	<p>Talento Humano</p> <p>Mejora en el uso de Software crédito social</p>
<b>OPORTUNIDADES 2013</b>	<b>OPORTUNIDADES 2018</b>
<p>Procesos de mejoramiento</p> <p>Capacitación en procesos</p> <p>Herramientas disponibles en el mercado para la mejora de la productividad</p>	<p>Posicionamiento del servicio de crédito</p>
<b>AMENAZAS 2013</b>	<b>AMENAZAS 2018</b>
<p>Cambios de normatividad en organismos de control</p>	<p>Falta de compromisos de los empleadores frente al descuento del pago de las cuotas.</p>



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

**CAFAMAZ "Compromiso Social"**

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

- Incremento de informes y solicitudes de documentos de control	
-----------------------------------------------------------------	--

## LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

2013	2018
Incrementar Bolsa de recursos	Software crédito social con uso optimo
Disminución de la Cartera	Disminución de la Cartera
	Apoyo de los empleadores en el descuento de nómina.

## AREAS ESTRATEGICAS Y DE APOYO

Para el ejercicio de la vigencia 2018 se toma en cuenta el área estratégica de Planeacion y las de apoyo de Sistema y Financiera.

Por ser unidades de apoyo trasversal se identifican puntos estratégicos para el mejoramiento de los servicios.

## PLANEACION

### VISION

El proceso de planeación y proyectos en el 2020 contará con equipos y comunicaciones eficientes para desarrollo y ejecución de nuevos proyectos y



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-CE-1999-1277



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

programas de ley que permitan ampliar la cobertura, así como la generación de nuevos ingresos con un equipo de trabajo comprometido y capacitado.

### FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Talento humano (transversal)
Generación de proyectos
Cobertura

### ¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

Evaluación de desempeño
Número de proyectos generados
Número de personas nuevas con Cobertura

### DOFA

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento humano (transversal)</li> <li>- Generación de proyectos</li> <li>- Cobertura</li> </ul>	Personal comprometido
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento local</li> <li>- Participación en mesas sectoriales</li> <li>- Participación en mesas públicas</li> </ul>	Incumplimiento en los compromisos pactados con otras instituciones

### OBJETIVO ESTRATEGICO

Fortalecimiento del Talento humano (transversal)
Generación de nuevos proyectos



Certificado No. CO-CE8463277



Certificado No. CO-17-1999-1277



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Aumentar la Cobertura de los servicio

## ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### VISION

En el 2020 contabilidad y tesorería contará con un sistema integrado, con información oportuna, confiable y segura; presentando informes que facilite la toma de decisiones en tiempo real, con un personal comprometido y capacitado

### FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Pagos proveedores, soportes
Archivo de tesorería y contable
Gestión de información de tesorería con otros procesos
Manejo del efectivo
Contabilidad actualizada
Informes entes de control
Soportes contables diligenciados correctamente
Sistema de información, software e internet
Análisis financiero
Manejo general del archivo

### ¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

Número de pagos mensuales, pagos con soportes completos
Evaluación mensual vencido del archivo
Novedades entre tesorería y otros procesos
Boletín diario de tesorería



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1999-1277



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Entrega mensual de informes financieros
Oportunidad en la entrega
Numero de soportes diligenciados correctamente
Flujo de información entre procesos y evitar reprocesos
Informe financiero mensual

### DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contabilidad actualizada</li> <li>- Informes entes de control</li> <li>- Sistema de información, software e internet</li> <li>- Análisis financiero</li> <li>- Archivo de tesorería y contable</li> <li>- Manejo general del archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal comprometido</li> <li>Pagos proveedores, soportes</li> <li>Gestión de información de tesorería con otros procesos</li> <li>Manejo del efectivo</li> <li>Soportes contables</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los sistemas de información integrando los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento en los compromisos por terceros- ICBF</li> <li>Fallas en el sistema Helisa</li> </ul>

OBJETIVO ESTRATEGICO
Mantener la Contabilidad actualizada
Informes entes de control estandarizados y ágiles
Mejorar el sistema de información, software e internet
Presentar Análisis financieros periódicos a la dirección
Archivo de tesorería y contable



Certificado No. CO-CE8463277



Certificado No. CO-CE-1999-1277

VIGILADO SuperSubsidio

#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
 CDI Maú CI 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
 PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com





Mejorar el manejo del Archivo general de la caja
Mantener y mejorar el Pago proveedores, soportes
Gestión de información de tesorería con otros procesos
Mejorar y mantener el buen Manejo del efectivo
Mantener y mejorar los Soportes contables diligenciados correctamente

## SISTEMAS

### VISION

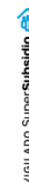
En el 2019 el proceso de sistemas contara con un software integrado de información financiera, contable y de gestión; con sistemas de comunicación, bases de datos, infraestructura tecnológica y software de control adecuados; en búsqueda permanente del incremento de la productividad de la organización con un equipo de trabajo capacitado y comprometido.

### FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Comunicaciones
Software
Seguridad de la información
Infraestructura tecnológica
Talento humano

**¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?**

Disponibilidad de servicio
Disponibilidad



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maú Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Violaciones al sistema de seguridad
Evaluación de Satisfacción del usuario
Evaluación de desempeño

## DOFA

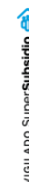
DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software</li> <li>- Seguridad de la información</li> <li>- Talento humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones</li> <li>Infraestructura tecnológica</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los sistemas de información integrando los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de la información y no contar con el respaldo respectivo.</li> </ul>

OBJETIVO ESTRATEGICO
Integrar el Software de todos los procesos
Mejorar la seguridad de información
Mejora de la calidad del Talento humano
Fortalecer Comunicaciones
Fortalecer la Infraestructura tecnológica

## ATENCION AL CLIENTE

### VISION

En el 2020 los usuarios y afiliados a CAFAMAZ tendrán presente todos los servicios de la caja como su primera opción, incrementando usos y mejorado el posicionamiento de los servicios y la marca CAFAMAZ.



#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita  
PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301  
Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)



## FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Personalización en la atención y prestación de los servicios
Actualización y depuración de la base de datos de afiliados y usuarios
Políticas de manejo y uso de la información
Visibilizarían de los servicios de la caja por diferentes medios
Posicionamiento de la marca de CAFAMAZ y sus servicios

### ¿Qué indicadores nos permite medir esos factores de éxito y el cumplimiento de la misión?

Incremento de los Usos de los servicios
Medios de divulgación y los impactos
Nuevos servicios acorde a lo que piden los afiliados y usuarios

## DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Los afiliados no conocen todos los servicios de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ</p> <p>Bajo uso de redes sociales y correos</p> <p>Bajas visitas empresariales y de socialización del portafolio</p>	<p>Personal comprometido</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los sistemas de información</li> <li>- Personalizar los servicios</li> </ul>	<p>Uso inadecuado de redes e información</p>



### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Nía Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

### OBJETIVO ESTRATEGICO

Personalización en la atención y prestación de los servicios

Actualización y depuración de la base de datos de afiliados y usuarios

Políticas de manejo y uso de la información

Visibilizarían de los servicios de la caja por diferentes medios

Posicionamiento de la marca de CAFAMAZ y sus servicios



Certificado No.  
CO-CE8463277



Certificado No.  
CO-17-1399-1277

VIGILADO SuperSubsidio

#### CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas/ Centro Recreación Km 2 Vía Leticia – Tarapacá/ Biblioteca Cr 5 No 11-50  
CDI Maü Cl 5ª No 9-37; CDI Manguare- Barrio Manguare; CDI Ñia Nee Mechi Km 3.5 (Barrio San Miguel); CDI Buatachica- Barrio la Sarita

PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Turismo Social: (8) 5925710

Agencia de Empleo 3209494151 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301

Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: [www.cafamaz.com](http://www.cafamaz.com)