

## ESTRUCTURA CORPORATIVA COMFAMILIAR



Comfamiliar tiene su domicilio principal en la ciudad de Neiva y a nivel departamental con las agencias ubicadas en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata. Su estructura orgánica está conformada por tres macroprocesos que se encarga de coordinar y poner en práctica las políticas que fundamentan nuestra labor. Estos son:

**Macroproceso de Direccionamiento:** Buscamos promover la gestión de la entidad de que cumpla con su objetivo social, velando por mantener a la organización vigente, posicionando sus unidades de trabajo para que cada día sea más competitiva. Este macroproceso está conformado por la Asamblea General, Consejo Directivo, Dirección Administrativa, Revisoría Fiscal, Secretaria General, Mercadeo Corporativo, Auditoría Interna. Desarrollo Institucional y Desarrollo Financiero

- **Asamblea General de Afiliados:** La constituyen los empleadores personas naturales o jurídicas incluyendo las entidades de derecho público del orden nacional, departamental y municipal, afiliados a Comfamiliar. Es el máximo órgano administrativo.
- **Consejo Directivo:** Es un ente cuyas funciones específicas son planear, organizar, dirigir y controlar el buen funcionamiento de la corporación, responsable y garante de beneficios para los grupos de referencia y de interés, que circunscribe su actividad a lograr el desarrollo del objeto social. En todas sus actuaciones aplicará el principio de la buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones. Sus miembros se abstendrán de actuar individualmente a nombre del Consejo Directivo, evitarán incurrir en situaciones que causen conflictos de interés y se comprometen a manejar con confidencialidad la información de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo. El Consejo Directivo hace las veces de Junta Directiva a que se refiere la circular 0007 de 2017 expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- **Director Administrativo:** Es el representante legal de Comfamiliar para cumplir su objetivo y el responsable de ejecutar las actividades misionales, que debe cumplir atendiendo, la ley, los Estatutos y los instructivos que imparta las Superintendencias del Subsidio Familiar. Para todos los efectos del manejo administrativo de la Dirección Administrativa, se cumplirán los procedimientos y contenidos establecidos en la ley y, en los Estatutos que gobiernan a Comfamiliar.
- **Revisor Fiscal:** Es designado por la asamblea general de afiliados, el cual funcionará como órgano de control de la corporación, encargado de velar por la protección de los recursos que maneja la caja y de los derechos de los afiliados.
- **Secretario General:** Su objetivo principal es el de Articular y facilitar la ejecución de planes, el cumplimiento de presupuestos y proyectos, y ser un enlace entre la Dirección Administrativa y los procesos para que se alcancen los objetivos de la organización.
- **Mercadeo Corporativo:** Su objetivo principal es Proponer, coordinar y ejecutar las políticas relacionadas con la imagen de la Empresa y promover los valores corporativos en búsqueda de mejorar la identidad a través del uso de los medios de comunicación, con la finalidad de proyectarla como una empresa moderna a nivel nacional e internacional. Este proceso está comprendido por los procesos de Comunicaciones, Relaciones Comerciales, Marketing, Productos Audiovisuales y Servicio al cliente.

- **Auditoría Interna:** *Sus principales finalidades son:*
  - *Controlar las variaciones de los procesos a través de las auditorías de aseguramiento y de calidad que permitan determinar las inconsistencias que afecten el logro de los objetivos de la Organización.*
  - *Identificar los posibles riesgos y/o errores en las operaciones ejecutadas en la Organización, a través de la evaluación objetiva de evidencias, de tal manera que permitan generar valor agregado mediante la emisión de recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión administrativa y alcanzar el logro de objetivos Estratégicos.*
  - *Realizar seguimiento y monitoreo a la implementación de los planes de acción propuestos por cada proceso para dar alcance a cada una de las situaciones detectadas en las auditorías.*
  - *Evaluar los controles establecidos para asegurar el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que aplican a cada uno de los procesos de la Caja.*
  
- **Desarrollo Institucional:** *Esta lo componen los subprocesos de Sistema Integrados (Gestión de Calidad, Gestión documental, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Gestión Ambiental), Sistema de Riesgo y Cumplimiento (Riesgos, Transparencia, seguridad informática, Continuidad del negocio y Protección de datos Personales) y Oficina de proyectos (Proyectos y estadísticas). Sus principales finalidades son:*
  - *Garantizar que la Caja sea proactiva y adaptativa a los cambios del entorno, que pueda acceder y mantenerse en posiciones de liderazgo y vanguardia estables, que se reflejen en la obtención de beneficios sociales y/o económicos.*
  - *Coordinar los procesos de planeación estratégica de la Caja.*
  - *Buscar información del contexto estratégico para mantener a la Caja actualizada sobre cambios y tendencias en su entorno que impacten factores críticos de éxito.*
  - *Coordinar que los planes operativos sean coherentes con el marco estratégico y asegurar su elaboración y consolidación.*
  - *Estructurar y presentar informes internos y a entes externos.*
  - *Asegurar la permanente actualización ante cambios internos y externos de los procesos del sistema de gestión de la Caja.*
  - *Identificar e incorporar mejores prácticas y estandarizar métodos de trabajo, herramientas e insumos que soportan la operación de la organización.*
  - *Formular proyectos de acuerdo con los requerimientos de la Caja y alinear los proyectos con la estrategia organizacional.*
  - *Efectuar seguimiento a las operaciones ejecutadas en los diferentes programas y proyectos de la Organización bajo criterios de costo, tiempo y calidad.*
  - *Contribuir al mejoramiento del control interno de la Caja mediante la definición, implementación y mejora de la metodología de gestión integral de riesgos, con la participación de los miembros de la organización*
  - *Fomentar una cultura de riesgos en la organización que contribuya al tratamiento de los mismos.*
  
- **Desarrollo Financiero:** *En este proceso nos encargamos de administrar eficientemente los recursos económicos y financieros para garantizar el*

*cumplimiento de las metas y la continuidad de la organización. Está conformado por Presupuesto, Contabilidad, Cartera Comercial y Tesorería.*

**Macroproceso de Apoyo:** *Nuestro principal objetivo es el de actuar como soporte para los diferentes procesos que conforman la organización, facilitando los resultados de estos, lo integran los procesos de: Administrativo, Tecnología Informática, Contratación y Jurídica.*

- **Administrativo:** *Es el encargado de administrar los activos, la logística y Gestión del Talento Humano que se encarga de la administración del personal, quien vela por la calidad de vida de los colaboradores ofreciendo lugares de trabajo seguros y las agencias que se encarga de liderar y prestar los servicios de la organización en las distintas sucursales.*
- **Tecnología Informática:** *Sus finalidades son:*
- *Determinar el estado actual de la tecnología de información en Comfamiliar considerando recursos de hardware, software, metodologías, procesos, organización, capacitación del personal y su capacidad instalada, ante su obligación de satisfacer las necesidades presentes y futuras del desarrollo tecnológico institucional.*
- *Formular las estrategias que, en materia de tecnologías de información, marquen el rumbo tecnológico de Comfamiliar en función de sus objetivos estratégicos.*
- *Definir el plan de desarrollo de Sistemas de Información que permita establecer prioridades, recursos y tiempos de ejecución.*
- *Definir la plataforma tecnológica de los negocios de Comfamiliar a saber, en materia de servidores, sistemas operativos, base de datos, redes, tecnologías de comunicación, mecanismos de respaldo y recuperación modernos. Deberá incluir análisis de software de fuente abierta.*
- *Lograr que los procesos de tecnología de información estén enmarcados en estándares internacionales.*
- *Obtener estrategias, estándares e indicadores de gestión definidos para todos los procesos de la Tecnología de Información, considerando un enfoque de atención al cliente y calidad de tal manera que asegure el servicio continuo.*
- *Definir la estrategia de inversión para la adquisición y renovación tecnológica a fin de formular el presupuesto anualizado de inversión y de funcionamiento para todos los productos.*
- *Asegurar la calidad y oportunidad de los productos solicitados.*
  
- **Jurídica:** *Sus finalidades son:*
- *Garantizar que las decisiones y actuaciones administrativas, operativas y de servicio que desarrolla la Caja se enmarquen dentro del orden jurídico establecido y en la normatividad vigente.*
- *Asegurar el apoyo y acompañamiento a todos los procesos de la Caja para que sus actividades se realicen dentro del marco jurídico adecuado.*
- *Asegurar que los bienes patrimoniales e intereses de la Caja estén debidamente salvaguardados para evitar pérdidas y conflictos jurídicos.*
- *Asegurar la adopción de medidas preventivas y de carácter legal y extralegal que la ley autoriza para la solución de los problemas que surjan del quehacer ordinario de la Caja.*
- *Garantizar el mejoramiento continuo y permanente actualización en los asuntos relacionados con la ciencia del Derecho.*

- *Brindar soporte a la Administración y Unidades de Negocio con respecto a las necesidades requeridas frente al derecho legal, direccionando de manera oportuna las acciones, definiendo el sentido y contenido de los mismos.*
- *Difundir y consolidar de manera oportuna las políticas y estrategias de defensa y de prevención judicial, de tal forma que se mantenga un alto nivel de descongestión procesal, y de éxito en las instancias judiciales.*
- *Evacuar todos los requerimientos, actuaciones, representaciones e investigaciones en forma oportuna y eficiente, para contribuir con la consolidación de la corporación.*
- **Contratación;** *Sus principales finalidades son:*
- *El principal objetivo es el de actuar como soporte en las compras y contratación de los diferentes servicios que se requiere para la operación de los procesos de la organización.*
- *Garantizar un esquema de compras y contratación centralizada que permita la habilitación de los diferentes servicios de la Caja dentro de los estándares de calidad, eficiencia, eficacia y oportunidad estableciendo la mejor relación precio-beneficio bajo los parámetros establecidos por la Organización.*
- *Suministrar oportunamente los bienes y servicios que requiera la Caja de Compensación Familiar Huila.*
- *Adquirir bienes y servicios que Comfamiliar necesita, garantizando el abastecimiento de las cantidades necesarias en el momento preciso y en las mejores condiciones posibles de calidad y precio.*
- *Realizar transmisión de la necesidad de compra a los proveedores potenciales, análisis de sus ofertas y selección de la fuente de aprovisionamiento adecuada*
- *Adquirir de manera oportuna, bienes y servicios necesarios que cumplan con los requisitos y especificaciones establecidas para asegurar el adecuado funcionamiento del SGC.*
- *Integrar en un solo marco normativo los diferentes aspectos que regulan la forma como se relaciona y obliga jurídicamente a COMFAMILIAR con terceros en calidad de contratante, contratista, asociado y aliado.*
- *Facilitar el cumplimiento de la labor de vigilancia a los contratos y/o convenios celebrados por la Corporación acorde con el Manual de Supervisión e Interventoría.*
- *Velar por el Cumplimiento del Manual de Procedimientos Contractuales de COMFAMILIAR HUILA.*

**Macroprocesos Misionales;** *Son la razón de ser la organización, quienes ofrecen bienes y prestan servicios como unidades misionales y/o unidades de negocio. Aquí encontramos los procesos de Servicios Financieros, Servicios Educativos, Servicios Recreativos, Infraestructura, Gestión del 4% y Mecanismo de Protección al Cesante.*

- **Servicios Financieros (Crédito y Cartera):** *Sus principales finalidades son:*
- *Desarrollar actividades de Servicios Financieros dentro del ámbito legal, rentable y sostenible, con fuerte presencia a nivel local y regional en los productos crediticios de Consumo y Vivienda.*
- *Establecer y administrar las políticas en que la Caja de Compensación Familiar realiza el otorgamiento, control y recuperación de créditos que promuevan el bienestar y desarrollo.*
- *Diseñar la metodología de análisis que empleará la fuerza de ventas y personal operativo del servicio de crédito en Comfamiliar para el otorgamiento de los créditos y velar por su cumplimiento.*

- *Administrar, gestionar y realizar seguimiento a la cartera a través de los procedimientos establecidos, velando por la calidad de riesgo de crédito.*
  - *Administrar los recursos financieros asignados, alineados con el plan de acción estratégico del negocio y los presupuestos planificados.*
- **Gestión del 4%:** *Sus finalidades son:*
    - *Asegurar la efectiva administración de los recursos provenientes del 4%.*
    - *Participar en la definición de las políticas financieras de la Caja para el manejo adecuado del 4%.*
    - *Garantizar la aplicación de las políticas y estrategias que permitan obtener la mayor rentabilidad de los recursos del 4% que ingresan a la Caja.*
    - *Realizar el control y autorización de los traslados de cada fondo.*
    - *Efectuar las conciliaciones y apropiaciones a los recursos del 4% y Ley 115 según normatividad establecida.*
    - *Emitir los informes correspondientes al manejo de los recursos del 4% a los entes de Control y a la Dirección cuando los requiera.*
- **Afiliaciones y Subsidio**
    - *Garantizar oportunidad, calidad y precisión en la recepción y registro de la información de ingreso y novedades del aportante y sus correspondientes empleados y personas a cargo.*
    - *Realizar mantenimiento de la base de datos de Aportes y Subsidio.*
    - *Realizar el pago de la cuota monetaria correspondiente al subsidio otorgado al que tiene derecho.*
    - *Autorizar desembolsos derivados de la Ley 115 (Colegio y paquete escolar).*
- **Recaudo de Aportes**
    - *Garantizar al aportante la asesoría y apoyo requerido para el cumplimiento de sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, la cancelación, control de los pagos, la liquidación real y oportuna del pago de aportes parafiscales.*
- **Subsidio de Vivienda**
    - *Administrar el Fondo de Vivienda de Interés Social en los procesos de convocatoria, postulación, calificación, asignación y pago del subsidio familiar de vivienda.*
    - *Administrar la asignación y aplicación de los subsidios de vivienda de interés social para la población afiliada y no afiliada con recursos propios y del Gobierno Nacional.*
- **Mecanismo de Protección al Cesante**
    - **FOSFEC**
      - *Facilitar la reinserción de la población cesante en el mercado laboral en condiciones de dignidad, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización, con el pago de su seguridad social en salud y pensión, y la posibilidad de recibir subsidio económico.*
- **Agencia de Empleo**
    - *Atender las necesidades de los oferentes y demandantes del mercado laboral para facilitar su incorporación, permanencia y progreso, a través de la promoción y conformación de una oferta institucional de servicios de empleo.*

- **Servicios Recreativos;** *En este proceso buscamos promover los servicios de recreación convirtiéndonos en los líderes del Surcolombiano en el Manejo del Ocio del Tiempo libre, a través de programas e infraestructuras ubicadas en los Centros Vacacionales, CAPF-Gimnasios y Hoteles, con el apoyo de Creación de la Demanda y Relaciones Corporativas.*
- **Centro vacacionales,** *sus principales finalidades son:*
  - *Proporcionar a la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general servicios de esparcimiento y recreación, que contribuyan al bienestar individual, la integración familiar y el mejoramiento de la calidad del nivel de vida.*
  - *Crear condiciones necesarias que permitan el acceso al turismo, coadyuvando al mejor aprovechamiento del tiempo libre en sus diferentes centros vacacionales, proporcionando a la población general parte de los satisfactores para su bienestar y desarrollo integral.*
  - *Brindar a nuestros afiliados, beneficiarios y comunidad en general vivencias extremas a través de atracciones que permitan experimentar momentos inolvidables.*
  - *Facilitar espacios deportivos que permitan incentivar a la población en las diferentes prácticas deportivas y culturales, con el fin de mejorar la calidad de vida.*
  - *Fomentar la creación y adecuación de espacios que faciliten la práctica de la actividad física, el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, como hábito de salud y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social.*
  - *Ofrecer servicios de alojamiento.*
- **Creación de la demanda;** *Sus principales finalidades son:*
  - *Desarrollar la cadena de valor virtual de los servicios recreativos (web).*
  - *Investigar los mercados y los clientes.*
  - *Gestionar la demanda, crea y desarrolla productos y estrategias para atender las necesidades detectadas.*
  - *Mantener actualizada la información de necesidades y expectativas de la comunidad afiliada y en general de la región donde intervenimos.*
  - *Crear y re-crear propuestas de valor para el cliente.*
  - *Generar propuesta de acceso (central de Cotizaciones).*
  - *Realizar estudios de Mercado.*

- *Formular planes de mercadeo para mantener un nivel óptimo de ocupación de las infraestructuras físicas de entrega de Servicios Recreativos de la Corporación.*
- *Proponer y ejecutar estrategias de negociación que le permitan a la Caja ofertar exitosamente sus productos y servicios en los mercados donde ésta decida estar.*
- *Definir los segmentos de clientes del mercado para orientar las intervenciones hacia necesidades concretas y el cumplimiento de la propuesta de valor a cada uno de los diferentes segmentos.*
- *Apoyar los eventos con Logística y coordinación operativa.*
- **CAPF-Centro de Acondicionamiento y Preparación Física.** *Sus principales finalidades son:*
  - *Prestar servicios médicos relacionados con las condiciones físicas corporales, rehabilitación y de salud para nuestros afiliados y población en general, orientados por profesionales competentes en condiciones de calidad y sostenibilidad.*
  - *Mejorar la calidad de vida y ser el proveedor favorito de acondicionamiento físico total de nuestros afiliados, brindándoles un servicio de calidad, instalaciones insuperables y asesorías nutricionales eficaces para ayudarles a obtener los resultados que esperan a corto y largo plazo.*
  - *Fomentar actividades de promoción de la salud y de prevención de enfermedades, y generación de hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.*
  - *Procurar dentro de la comunidad un ambiente que ofrezca a los beneficiarios las máximas oportunidades posibles para su desarrollo físico, psicológico, espiritual, emocional, sociocultural y estético, que redunde en beneficio y seguridad para todos los miembros.*
  - *Habilitar un espacio favorable para la práctica de actividades físicas, que mejoren la salud y la calidad de vida de la comunidad, bajo un marco de auto-sostenibilidad económica y de crecimiento permanente.*
  - *Acompañar en todas las fases del entrenamiento de los usuarios para que alcancen los objetivos de salud y bienestar en un ambiente divertido, dinámico y libre de barreras estéticas.*
  - *Promover hábitos de vida saludables que ayuden a alcanzar el equilibrio entre cuerpo y mente a través de la actividad física dirigida, la socialización y el entretenimiento.*
  - *Generar e impulsar la cultura del auto cuidado de la salud.*
- **Relaciones Comerciales:** *Sus principales finalidades son:*



- *Desarrollar las estrategias que deben fundamentar la orientación a los productos y servicios de la Caja, buscando objetivos de rentabilidad, asignación eficiente de los recursos y cercanía clara con los clientes.*
- *Evaluar las ventajas competitivas y comparativas de los productos y servicios para satisfacer las necesidades del mercado.*
- *Coordinar la elaboración y consolidación del plan de ventas de la Caja y determinar y monitorear los equipos de trabajo que traducen el plan en hechos concretos.*
- *Proponer y ejecutar estrategias de negociación que le permitan a la Caja ofertar exitosamente sus productos y servicios en los mercados donde se decida estar.*
- *Precisar los canales de atención al público y los servicios de pre y postventa de acuerdo al portafolio de productos y servicios definidos.*
- *Coordinar con los demás procesos de la Caja el diseño de los productos o servicios a ofertar.*
- *Definir los segmentos de clientes del mercado para orientar las intervenciones hacia necesidades concretas y el cumplimiento de la propuesta de valor a cada uno de los diferentes segmentos.*
- ***Servicios Educativos:*** *En este proceso buscamos un liderazgo en la cualificación educativa y de competencias laborales de la comunidad huilense, a través de la articulación y modernización de la oferta educativa en todos sus niveles en el Centro de Formación Empresarial y Colegio Comfamiliar Los Lagos.*
- ***Educación para el Trabajo:*** *Sus principales finalidades son:*
  - *Ofrecer programas educativos de formación integral que contribuya al crecimiento personal, laboral, profesional y emocional de la comunidad en general.*
  - *Prestar una formación integral, con calidad humana que imparta los conocimientos fundamentales en los programas ofrecidos, desarrollando habilidades y destrezas basadas en las competencias laborales.*
  - *Preparar al estudiante para su vinculación con la sociedad, para el trabajo y con el sector productivo y con la opción de seguir su cadena de formación a nivel de educación superior.*
  - *Promover la participación de los miembros de la comunidad académica en los distintos procesos y actividades de transformación social, generando lazos de convivencia que permitan aunar esfuerzos para dar solución a distintas problemáticas del entorno.*
  - *Preparar personas en el ámbito de la educación para el trabajo fundamentado en valores éticos y morales, que permitan ser útiles a la sociedad.*
- *Ofrecer a los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general, dispongan de espacios en los cuales encuentren alternativas literarias y de acceso*

a diversas formas del conocimiento con finalidades recreativas, informativas, culturales y de educación permanente; mediante la democratización de la información, la formación de hábitos de lectura y la apropiación de la ciencia y la tecnología, que los prepare para la investigación y el aprendizaje autónomo.

- **Educación Formal-Colegio.** Sus principales finalidades son:
- Ofrecer servicios educativos en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académico a través de la formación de líderes emprendedores y proactivos en inglés.
- Formar a los estudiantes en ambientes y con prácticas de convivencia sana y armónica.
- Fomentar la promoción del desarrollo integral y autónomo de los niños, niñas y jóvenes.
- Integrar en ambientes participativos para la toma de decisiones relacionadas con el servicio de Educación Formal, a los padres de familia, ex alumnos, estudiantes, maestros, y representantes de las empresas o representantes del sector productivo que pertenezcan a la Caja.
- Mantener el modelo educativo, acorde con las tendencias pedagógicas, enfocado a las necesidades de la población objeto.
- **Infraestructura:** Ser gestor de medios de acceso para satisfacer las necesidades habitacionales de la población afiliada y no afiliada a la Caja, mediante un servicio integral: técnico, financiero y social. Realizar la gerencia de los proyectos de infraestructura institucional internos y externos, propios o mediante convenios.

Las principales responsabilidades son:

- Lidera proyectos de vivienda de Interés social en nuestra región.
- Contribuir a la búsqueda de soluciones de vivienda para los trabajadores afiliados a la Caja, a través de la planeación, coordinación y control de programas de vivienda nueva y usada, de mejoramiento y construcción en sitio propio (lotes y terrazas).
- Garantizar soluciones técnicas y nuevas alternativas para atender las necesidades de vivienda de la población afiliada.
- Alinear los proyectos de vivienda con las políticas y directrices de los planes de desarrollo regional y municipal, con el fin de permitir alianzas que garanticen la confluencia de subsidios y la ejecución de soluciones de vivienda dignas y económicas.
- Identificar y definir la viabilidad de la participación de la Caja en programas de vivienda de desarrollo regional a través del estudio de los proyectos adelantados

*por las administraciones municipales, constructores privados y organizaciones populares de vivienda.*

- *Formular, gestionar, diseñar, construir, gerenciar y coordinar los programas de vivienda nueva de interés social en el Departamento, a través del desarrollo de proyectos propios, alianzas con entes territoriales, contratos con constructores privados, ONGs y organizaciones populares de vivienda, entre otros.*
- *Realizar los diseños, evaluación y ejecución de proyectos de vivienda e infraestructura interna aprobados por la Caja.*
- *Ejecutar la Interventoría, la entrega de los inmuebles a los usuarios finales y la atención de solicitudes de posventa que resulten del proceso constructivo.*
- *Ofrecer a los usuarios soluciones habitacionales nuevas o usadas enmarcadas dentro de las especificaciones técnicas que exige el Gobierno.*
- *Participar desde su experticia, en conjunto con la Dirección, en los procesos de compra o venta de propiedad raíz que quiera adquirir o posea la Caja.*