

	PROCESO	GESTIÓN DE MERCADEO ESTRATÉGICO	CÓDIGO:	GME-DES-001
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	DERECHOS Y DEBERES	VERSIÓN:	4
	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	JEFE DE SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		

<b>OBJETIVO</b>	
<p>Describir los <b>derechos y deberes</b> de los afiliados, beneficiarios y los usuarios en general de acuerdo con la normatividad legal aplicable y los principios de calidad.</p>	

<b>ALCANCE</b>	
<p>Aplica para la información de los <b>derechos y deberes</b> de los afiliados, beneficiarios y usuarios en general que usan los diferentes servicios de Comfaguajira.</p>	

<b>DEFINICIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Derechos:</b> Conjunto de derechos que tiene los afiliados, beneficiarios y usuarios al momento de acceder a los servicios de la Caja.</li> <li>• <b>Deberes:</b> Obligaciones que adquiere los afiliados, beneficiarios y usuarios en el momento de acceder a los servicios de la Caja</li> </ul>	

<b>CONTENIDO</b>	
<p><b>CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y USUARIOS EN GENERAL.</b></p> <p>Comfaguajira comprometida con brindar un trato digno, honesto y responsable amparado bajos los principios y valores corporativos que nos rigen, velando siempre por la integridad de nuestros afiliados, sus familias y comunidad en general, buscando fomentar mecanismos de participación y fortalecimiento de los procesos administrativo que permitan satisfacer y superar las expectativas de las partes interesada.</p> <p><b>1. DERECHOS</b></p> <p>1.1. Recibir un trato con <b>amabilidad, honestidad</b> y respeto de su <b>dignidad humana</b> e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas, ideológicas, sexista o religiosas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.</p> <p>1.2. Recibir un servicio con <b>estándares de calidad y seguridad</b> en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.</p>	

DOCUMENTO ESPECÍFICO	DERECHOS Y DEBERES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-001	4	03/05/2024	2

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

- 1.3. Acceder **libremente a la oferta de productos y servicios** que ofrece Comfaguajira, de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- 1.4. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, su familia y usuarios en general a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
- 1.5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del **Sistema de Subsidio Familiar**.
- 1.6. Conocer el **procedimiento para afiliarse** con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley, y a recibir capacitación en la plataforma Comfaguajira en línea para que consulte y genere el documento que los acredita como afiliado.
- 1.7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- 1.8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- 1.9. A conocer todas las alternativas de afiliación a Comfaguajira para los trabajadores independientes y pensionados.
- 1.10. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- 1.11. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- 1.12. Presentar **peticiones, quejas o reclamos**, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- 1.13. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos fundamentales y atención prioritaria.
- 1.14. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja de Compensación sea manejada con responsabilidad y confidencialidad, bajo los principios de la ley 1581 de 2012.
- 1.15. Recibir atención preferencial y diferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: Niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas, Persona con **Discapacidad** y personas con niños en brazos, así como a circular libremente por todos los espacios físicos y acceder de manera autónoma a los canales virtuales que la caja de compensación disponga para facilitar la accesibilidad a todos los servicios.
- 1.16. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, para los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	DERECHOS Y DEBERES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-001	4	03/05/2024	3

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

1.17. Los afiliados y usuarios con respecto a la ley de transparencia tienen derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en forma y condiciones que establece la ley.

1.18. A presentar y/o ejercer el derecho de peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.

1.19. Ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud o requerimiento y a exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores de Comfaguajira.

1.20. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 2. DEBERES

2.1. Obrar conforme al **principio de buena fe**, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.

2.2. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.

2.3. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.

2.4. Registrarse en la plataforma Comfaguajira en línea a través del siguiente **link** <https://comfaguajiraenlinea.syseu.com.co/Mercurio>, donde puede realizar afiliaciones, ingresar novedades, actualizar datos, consultar su estado y descarga el documento que lo acredita como afiliado el cual es personal e intransferible.

2.5. **Actualizar los datos personales** cada vez que haya lugar en forma **completa, veraz, clara y oportuna** e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.

2.6. Conocer el **portafolio de servicios** que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.

2.7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de uso y restricciones asociadas a los servicios, productos y programas que ofrece Comfaguajira.

2.8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por Comfaguajira para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.

2.9. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	DERECHOS Y DEBERES	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-001	4	03/05/2024	4

CONTENIDO	
<p>2.10. <b>Presentar su documento de identidad o el documento que lo acredita como afiliado</b>, cuando requiera de algún servicio, programa o producto que ofrece Comfaguajira y pagar a la tarifa correspondiente de acuerdo con el portafolio de productos y tarifas vigente, y las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.</p> <p>2.11. Tratar con <b>dignidad, respeto y consideración</b> a los funcionarios y/o colaboradores, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja</p> <p>2.12. Acatar la constitución y las leyes.</p> <p>2.13. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.</p> <p>2.14. Entregar oportunamente la información correspondiente, para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad que requiera.</p> <p>2.15. Solicitar en forma <b>oportuna, respetuosa y formal</b>, documentos y/o servicios que requiera de parte de la Caja de Compensación.</p> <p>2.16. Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.</p> <p>Nota: Las dependencias de la Caja de Compensación Familiar, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los afiliados, beneficiarios, usuarios y la administración.</p>	