





	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		

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

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

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

CONTENIDO	
<p>CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y USUARIOS EN GENERAL.</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>1. DERECHOS</p> <p>1.1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana 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 estándares de calidad y seguridad 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

CONTENIDO



- 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

CONTENIDO



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. Presentar su documento de identidad o el documento que lo acredita como afiliado, 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 dignidad, respeto y consideración 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 oportuna, respetuosa y formal, 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>	