



Estamos a tu lado

Deberes y derechos
de **afiliados y beneficiarios**

Síguenos:     | confa.co

Confa
Contigo, con todo



Estamos a tu lado en cada momento de tu vida...

Estos son tus derechos

1



Ser tratado con amabilidad, honestidad y **respeto** de **tu dignidad** humana e igualdad, **sin discriminación** por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, la reputación, vida privada y familiar.

2



Recibir un servicio con **estándares de calidad** y seguridad en los tiempos y **condiciones establecidos**, dentro de una infraestructura adecuada.

3



Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la **tarifa correspondiente** a tu categoría.

4



Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que te ofrecemos, a través de los **diferentes medios** habilitados por la Caja.

5



Recibir información sobre las **normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.

Confa
Contigo, con todo

6



Conocer el **procedimiento para afiliarte** con tu grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidos por la ley y recibir una identificación que te acredite como afiliado.

7



Acceder al Subsidio Monetario y en Servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar **por tus beneficiarios**, de acuerdo con los parámetros vigentes; siempre y cuando hayas aportado las pruebas que lo acrediten como tu beneficiario, así como al Subsidio Especial para beneficiarios con discapacidad.

8



Recibir **Subsidio Extraordinario por muerte**, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas del Subsidio Familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador afiliado.

9



Postularse al **Subsidio Familiar de Vivienda** siempre y cuando cumplas con los requisitos de Ley.

10



Postularse al **Subsidio al Desempleo** en caso de quedar desempleado y cumplas con los requisitos de Ley.

11



Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.

12



Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la **protección de tus derechos fundamentales**.

13



Garantizar que la **información personal** y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la **responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.

14



Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o si tienen niños en brazos y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

15



Los pensionados que durante **25 años** estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar, pueden continuar disfrutando de los servicios de: Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la **tarifa más baja** que ésta tenga contemplada.

16



A ejercer el **derecho de petición** de manera **gratuita** y sin necesidad de apoderado.

17



A **presentar peticiones, consultas, solicitudes**, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

18



A **obtener respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la Ley.

19



A ser **informado** sobre la **gestión** realizada respecto de su **solicitud**.

20



A ser recibidas de forma **prioritaria** las **peticiones** de **reconocimiento** de un **derecho fundamental**.

21



A exigir el **cumplimiento** de las **responsabilidades** de los **funcionarios** y de los particulares que cumplan funciones públicas.

22



A **ejercer cualquier otro derecho** que le reconozcan la Constitución y las leyes.



Estamos a tu lado para construir juntos.

Estos son tus deberes

1



Obrar conforme al **principio de buena fe**, absteniéndote de emplear declaraciones o documentos falsos para comprobar tus derechos frente a la Caja de Compensación.

2



Afiliar oportunamente tu **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.

3



Actualizar los documentos requeridos por la Ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de que tengas derecho al **Subsidio Monetario**.

4



Descargar el **documento** que te **acredite** como **afiliado** a la Caja por los diferentes medios dispuestos para ello.

5



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

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.

7



Mantenerte **informado** sobre los **procedimientos**, condiciones de **acceso y restricciones** asociadas al uso de los servicios de la Caja.

8



Conocer y cumplir las **normas, procedimientos** y reglamentos establecidos por la Caja para el acceso y prestación de los servicios.

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.

10



Pagar oportuna y totalmente los productos y **servicios adquiridos**, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.

11



Tratar con **dignidad**, respeto y consideración al **personal humano** que te atiende, 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.

12



Acatar la Constitución y las **leyes**.

13



Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

14



Ejercer con responsabilidad sus **derechos**, y **abstenerse** de **reiterar solicitudes** evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

15



Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de tu trámite, solicitud o necesidad.

16



Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, **documentos y/o servicios**.

17



Observar un **trato respetuoso** con los **funcionarios** o colaboradores de la corporación.

18



Las **dependencias** de la Caja de Compensación Familiar, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre **comprometidas a solucionar** cada **requerimiento** dentro de los tiempos establecidos por la ley.



Clientes Créditos

Derechos

1



Obtener una **atención integral, oportuna** y de calidad en los **servicios** de créditos de Confa.

2



Obtener **información** oportuna, clara y precisa por parte del personal del área de créditos sobre las **condiciones** y **requisitos** del servicio, sus créditos vigentes o cancelados y el resultado de sus solicitudes en trámite, manteniendo la confidencialidad de los modelos e instrumentos de análisis de riesgo de Confa.

3



Acceder al **servicio** de créditos bajo las **condiciones, requisitos, políticas**, criterios y horarios definidos por Confa.

4



Tener facilidad en el **acceso a la información** de sus créditos y que sus dudas e inquietudes sean resueltas.

5



Recibir **información** oportuna sobre **cambios, mejoras** nuevas iniciativas que puedan afectar tus créditos vigentes o tus solicitudes en trámite.

6



Exigir el cumplimiento de los **compromisos** que el servicio de créditos en el desarrollo de sus funciones haya adquirido.

Deberes

1



Tratar con respeto a todos los **colaboradores** del servicio de créditos que atiendan y reciban sus solicitudes.

2



Presentar documentación e información idónea y verás al momento de presentar tus solicitudes al servicio de créditos, buscando que ésta corresponda con tu realidad.

3



Ejercer con responsabilidad **tus derechos** como cliente del servicio de créditos de Confa.

4



Pagar oportunamente las **cuotas** mensuales en los sitios dispuestos por Confa y el servicio.

5



Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar tu **identificación** o la realización de tus trámites y solicitudes.

6



Conocer y entender las **condiciones** de **acceso** al servicio de créditos y realizar tus solicitudes respetando dichos parámetros.



Clientes Educación

Derechos

1



A obtener **información** clara y precisa acerca del **proceso pedagógico** que se lleva a cabo.

2



A **participar** de las diferentes **actividades** planteadas en bienestar del **desarrollo** de tus **habilidades**.

3



Recibir **educación** de **calidad** y **pertinente**.

.

Deberes

1



Comprometerse con el **proceso académico** del cual está participando.

2



Acatar las **recomendaciones** entregadas por los docentes y que contribuyan al mejoramiento del proceso.

3



Dar **cumplimiento a los lineamientos** institucionales.

Confía
Contigo, con todo



Cientes Servicio de alojamiento en los Centros Recreacionales

Derechos

1



En caso de **desistir** de usar la **reserva antes** de la **fecha** estipulada tienes derecho a la **devolución del dinero**, previa solicitud y sujeto a las condiciones del servicio.

2



Hacer **uso** del **servicio de alojamiento** en el centro recreacional.

3



Solicitar **reserva** para el **alojamiento** a través de los **canales establecidos** para ello.

4



Recibir las unidades **habitacionales** en **condiciones óptimas** para la estadía.

Deberes

1



Realizar el **pago** de la **reserva de alojamiento antes** del **vencimiento** de la fecha límite, de lo contrario Confa hará uso de la unidad habitacional para ofertar nuevamente sin previo aviso.

2



Quien haga la reserva deberá presentarse en el Centro Recreacional y permanecer durante su estadía con el grupo de asistentes, en caso de no poder recibir la unidad habitacional, debe autorizar mediante correo electrónico centros.vacacionales@confa.co un miembro del grupo familiar (cónyuge o padres), explicando los motivos y deberá ser autorizado previamente desde cualquier punto de venta de Confa; de lo contrario, dará lugar al cambio de jefe de grupo y se **reliquidará** la **tarifa** de acuerdo con la **nueva categoría** del carné de los asistentes.

3



Conocer y **acatar las normas** y recomendaciones para el uso del servicio de alojamiento.

4



El trabajador y los asistentes deben **cumplir las normas y recomendaciones durante su estadía** en el centro recreacional, hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios, siguiendo las indicaciones, evitando molestias o perjuicio a los demás alojados de conformidad con lo establecido en el decreto 2590 del año 2009 artículo 6o.

5



Abstenerse de ingresar y usar equipos de **sonido de alta potencia** que afecten la tranquilidad y descanso de los demás huéspedes durante la estadía en el centro recreacional.

6



Presentar los documentos de identidad, para usuarios extranjeros (niños o adultos) pasaporte vigente o cédula de extranjería al momento de ingreso, de lo contrario no podrán disfrutar del servicio.

7



Presentar en el **check in** cuando se encuentra **afiliado** a **otra caja de compensación** el respectivo certificado de afiliación a la Caja, con el fin de **conservar** la tarifa **convenio**.

8



Presentar en el check in **permiso** por **escrito** de todo **menor de edad** que **no se aloje** en **compañía** de los **padres**, acompañado de fotocopia de la cédula.

9



Portar siempre la **manilla** de **identificación** entregada en recepción.

10



Dar **cumplimiento** a los **protocolos** de **bioseguridad** establecidos al momento de la compra y prestación de los servicios. (Genérico).

11



En caso de que el usuario **solicite** la **devolución** del **retrato** procederá a remitir la solicitud al correo **devoluciones@-confa.co** anexando fotocopia de la cédula y certificación bancaria del titular del servicio. Confa realizará la **devolución** **dentro** de los **30 días** calendario siguientes a la radicación de la solicitud de acuerdo a lo estipulado con la ley 300 de 1996 y el estatuto del consumidor, el dinero solo se reembolsa a nombre del titular del servicio.

12



Acatar el **reglamento** para el ingreso y estancia de mascotas garantizando que cumpla con los requisitos de raza y **carné de vacunación completo**; **firmando el consentimiento informado** y manteniendo su custodia permanente con correa dentro de las zonas permitidas del centro vacacional.



Estrategia Confamilias Solidarias

Derechos

1



Recibir acompañamiento durante los dos años de permanencia para la construcción de su **plan de vida familiar**.

2



Acceso al portafolio de servicios establecido para la estrategia según alcance y capacidad instalada de la Caja.

3



Acceder a los **bonos de alimentos** cuando se **reúnan** los **requisitos** para ello, dentro de los términos y período establecido.

4



Recibir herramientas que contribuyan al **mejoramiento** de sus estados de **bienestar** y condiciones de vida.

5



Ser **orientados** frente a las **rutas** para la **activación de redes de apoyo** locales, institucionales y sociales.

6



Disponer de **canales** de **comunicación** e información confiables y oportunos relacionados con el propósito y desarrollo de la estrategia.

Deberes

1



Trabajar activamente para enrutar y movilizar un plan de vida familiar e individual enmarcado en alcanzar mejores niveles de **calidad de vida**.

2



Asistir y participar activamente en todos los **espacios** de encuentro, **formación** y acompañamiento familiar que se programen desde la estrategia.

3



Cumplir oportunamente con los **compromisos** pactados tanto en la **escuela familiar**, como en los **grupos** de **apoyo** y/o **atención terapéutica** y espacios de encuentro y acompañamiento realizados con su profesional.

4



Aprovechar de manera consciente los **bienes** y **servicios** que Confa y la Estrategia han dispuesto para nosotros, **siguiendo** las **indicaciones**, condiciones, normas y políticas establecidas por la Caja.

5



Hacer **uso** de los **servicios asignados**, dando cumplimiento a la **política de condicionalidad** cuando sea el caso.

6



Mantener un **trato** basado en el **respeto** y la **consideración** con el personal de Confa y familias que participan.

7



Confiability de la **información** brindada, según lineamientos y normatividad del manejo de datos.



Confa
Contigo, con todo

Síguenos:     | confa.co