

 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	<p>POLÍTICA DE RESARCIMIENTO</p>		<p>Versión 01</p>
<p>División: Dirección administrativa</p>	<p>Departamento:</p>	<p>Proceso: PIE – DIA</p>	<p>Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 1 de 8</p>

1. OBJETIVO

Establecer un sistema de conexión, empatía y escucha con los afiliados y usuarios en la Caja de Compensación, por lo tanto se hace necesario crear unos lineamientos que permitan contactar a los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general, cuando en la Caja se haya incurrido en algún error o deficiencia, ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, que no permita culminar satisfactoriamente la experiencia de los afiliados y usuarios en general, por lo tanto, la Caja de Compensación Familiar deberá adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado.

2. ALCANCE

Determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a prestar en el incumplimiento de los mismos, que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, siempre cumpliendo con los estándares de calidad (plazos, tiempos de espera, etc.), responsables, tipos de resarcimiento, entre otros.

3. NORMATIVIDAD

3.1. Circular externa 008 de 2020 - Superintendencia del Subsidio Familiar.

4. DEFINICIONES

Según lo definido en el Foro Iberoamericano y del Caribe las buenas prácticas son "iniciativas exitosas que tienen un impacto tangible en la mejora de la calidad de vida de las personas, son sostenibles desde el punto de vista cultural, social, económico y ambiental y resultan de una asociación efectiva entre actores de los sectores público, privado y sociedad civil", también las definen como "experiencias creativas, experimentales, flexibles, surgidas del contacto directo con demandas y necesidades del ámbito local, implementadas por diversos actores que articula conocimientos, experiencia y recursos para resolver algún problema" Así es que una buena práctica es todo lo que funciona bien y tiene buenos resultados. Las Cajas de Compensación Familiar deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, estableciendo indicadores, determinando recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar cómo ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.

Etapas asociadas al proceso de resarcimiento.

Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. A continuación, se relacionan las etapas de resarcimiento:

- a. **Reconocer:** Se aplica para situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de los servicios y que no impliquen ningún tipo de pérdida para ellos pero que pueden significar una experiencia inadecuada que invite a realizar una corrección. Se debe realizar el

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO		Versión 01
División: Dirección administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 2 de 8

entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al usuario generando empatía con la situación. Una buena conversación con el usuario puede ser suficiente como resarcimiento. La Caja de Compensación Familiar podrá definir el manejo de la situación presentada frente al usuario en el evento en el que sea atribuible a la Caja.

- b. **Reparar:** Se aplica para situaciones en las cuales se debe subsanar la situación dando cumplimiento de la promesa pactada o entrega del derecho, en las condiciones contratadas o según como lo determine la normatividad vigente.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio o entrega del derecho según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas. La Caja de Compensación Familiar definirá el responsable para asegurar la oportunidad y la calidad del servicio prestado.

- c. **Compensar:** Se aplica para situaciones en las cuales se comprometen la seguridad, salud, protección de las personas o daño material por responsabilidad de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad.

En estos casos, se analizará la situación con las áreas involucradas.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada. La Caja de Compensación deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar seguimiento a la solución en las condiciones de oportunidad y calidad informadas.

5. GENERALIDADES

Con el fin de establecer un sistema de conexión, empatía y escucha con los afiliados y usuarios en Comfamiliar Atlántico, se hace necesario crear unos lineamientos que permitan contactar a los clientes en el punto de la experiencia del servicio, cuando se haya incurrido en algún error o deficiencia, ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, que no permita culminar satisfactoriamente la experiencia de los afiliados y usuarios en general. En este punto se definen los siguientes lineamientos generales que le permitirá a la Caja aplicar las políticas de resarcimiento.

1. **Tipos de resarcimiento:** Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, tenemos identificados los siguientes tipos de resarcimientos:
 - a. **Como una obligación legal:** entendiendo el resarcimiento como la reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que estipula la ley.
 - ✓ **Reconocimiento del derecho:** Cuando un afiliado reclama por una mayor tarifa cobrada sobre la que tiene derecho o por la no entrega de beneficios pactados por ley, cuando en la Caja de

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO		Versión 01
División: Dirección administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 3 de 8

Compensación verifica que efectivamente su estado de afiliación le da su correspondiente derecho. Esta reparación debe realizarse en el menor tiempo posible, activando la devolución del dinero cobrado por demás o realizando el cobro acorde a la tarifa que le corresponda y reconociendo el beneficio al que tiene derecho. (Ley 21 de 1982).

- ✓ **Prestación del servicio en condiciones pactadas:** Cuando haya incumplimiento se procederá a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado, según lo decida el usuario. (Artículo 11 ley 1480 de 2011). Para el caso de reclamaciones por número de horas o tiempo pactado, la Caja de Compensación deberá reponer dentro del mismo periodo académico cuando se trate de cursos o durante la prestación del servicio, el tiempo necesario para dar cumplimiento al inicialmente pactado. Comfamiliar Atlántico definirá el mecanismo para reconocerle al usuario el servicio que reclama. Se tiene como primera opción, buscar reponer el servicio bajo las condiciones pactadas antes de devolver el valor pagado, tratar de buscar que vuelva a vivir la experiencia.
- ✓ **Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas:** Cuando la reclamación sea por un servicio prestado por un tercero, se dará trámite ante el concesionario para su debido reconocimiento. Verificar que en el manejo de concesiones se contemple la reparación del servicio para los afiliados y usuarios acorde a las condiciones pactadas.

b. Por daños y perjuicios: En el caso que, por responsabilidad directa de la Caja de Compensación, el usuario se vea afectado teniendo que incurrir en otros gastos. Estos casos deben ser consultados con el área jurídica para su correspondiente análisis y manejo de la situación siempre y cuando parta de una reclamación por parte del afectado.

- ✓ **Transporte:** Cuando por causas de mala información entregada por la Caja de Compensación el usuario deba incurrir en desplazamientos que impliquen gastos de transporte, cierres programados de sedes sin previo aviso, cancelación de cursos o clases sin aviso o por información equivocada en canales de la Caja de Compensación.

c. Por tiempos de espera: Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido. Según sea definido por la Caja de Compensación, disponer de una atención preferencial en el momento de la atención como mecanismo de reparación inmediata. Ante tiempos de atención con esperas prolongadas deberá disponer de mecanismos de comunicación permanente con los usuarios en espera a fin de mantenerlos enterados de la situación presentada.

d. Por discriminación: Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales. Aplicar los conceptos explicados en este documento sin que ello signifique un componente diferenciado en la atención. Como reparación disponer inmediatamente la atención por otra persona en caso de sentirse discriminado y tomar las acciones que sean necesarias para corregir la situación presentada.

 <p>COMFAMILAR Atlántico</p>	<h2>POLÍTICA DE RESARCIMIENTO</h2>		Versión 01
División: Dirección administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 4 de 8

2. **Niveles de Criticidad:** Se definen los siguientes niveles de criticidad del servicio con sus acciones, con el fin de identificar el plan de acción en las Cajas de Compensación; independiente del nivel se deberá entablar una comunicación empática con el usuario para identificar objetivamente la problemática planteada y sus expectativas frente a las acciones de la Caja de Compensación.

NIVEL	DEFINICIÓN	ACCIONES
1. BAJO	Situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de los servicios y que no impliquen ningún tipo de pérdida para ellos pero que pueden significar una experiencia inadecuada que invite a realizar una corrección. <u>Ejemplos:</u> Quejas por condiciones de aseo que no impidan la prestación, llegadas tarde del prestador del servicio, sugerencias por parte de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entablar comunicación. ✓ Identificar expectativa. ✓ Realizar análisis de la situación expuesta (activar proceso de atención). ✓ Generar respuesta. ✓ Se recomienda que estas acciones estén a cargo del Coordinador del Área o Jefe de Departamento. ✓ Se crea un PQRSF en el sistema y se da el trámite correspondiente en los tiempos definidos en el procedimiento.
2. MEDIO	Situaciones en las cuáles los usuarios reclaman la prestación del servicio en las condiciones pactadas y el reconocimiento de sus derechos como afiliados. <u>Ejemplos:</u> Inasistencia de un instructor o profesional, deterioro en equipos requeridos para la prestación del servicio, cobro de una tarifa superior a la que tiene derecho el afiliado, demora en la entrega de un servicio o producto.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entablar comunicación. ✓ Identificar expectativa. ✓ Realizar la reparación del daño que ocasiona el incidente. (corrección en los sistemas). ✓ Activar proceso de devoluciones si es necesario. ✓ Acordar con el usuario la prestación del servicio según lo pactado al momento de su adquisición y de acuerdo con sus expectativas. ✓ Reponer el servicio en la misma línea si el usuario lo acepta de lo contrario activar mecanismo de devolución. ✓ Se recomienda que estas acciones estén a cargo del Coordinador del Área o el Jefe del Departamento. ✓ Se crea un PQRSF en el sistema y da el trámite correspondiente en los tiempos definidos por los procesos internos. ✓ Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar.
3. ALTO	Situaciones en las cuales se compromete seriamente el cuidado y seguridad de las personas, accidentes, demandas, manejo inadecuado de información confidencial del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar problemática relacionada, entablar una comunicación con el usuario para informar sobre el tratamiento que la Caja le dará al caso y para indagar por información necesaria que permita tener una visión completa de lo sucedido.

 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	<p>POLÍTICA DE RESARCIMIENTO</p>	<p>Versión 01</p>	
<p>División: Dirección administrativa</p>	<p>Departamento:</p>	<p>Proceso: PIE – DIA</p>	<p>Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 5 de 8</p>

	<p>y en general casos que sean catalogados como críticos. <u>Ejemplos:</u> Intoxicación por consumo de alimentos, manejo inadecuado de información confidencial, abuso de confianza, situaciones con menores de edad, incidentes en piscinas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la activación de póliza para el caso de accidentes o lesiones en los usuarios. ✓ Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar. ✓ Registrar y documentar el caso. ✓ Activar la participación del Área Jurídica de la Caja, Dirección Administrativa, Jefe de División a cargo del área y equipos involucrados para la solución del caso. ✓ Realizar las correcciones que sean necesarias para evitar la repetición del caso con el mismo usuario o con otros. ✓ Se crea un PQRSF en el sistema y se da el trámite correspondiente en los tiempos definidos por los procesos internos. ✓ Realizar las acciones que recomiende el Área Jurídica y demás equipos de personas al interior de la Caja que deban participar.
--	---	---

3. Los lineamientos para aplicar resarcimientos:

- ✓ Resolver el problema de fondo rápidamente ofreciendo disculpas por la mala experiencia.
- ✓ Realizar un seguimiento o una acción de cierre mediante una carta de disculpas y si es necesario una llamada para estar seguros de que el problema fue resuelto completamente. Esta información deberá quedar documentada en el sistema de PQRSF.
- ✓ La reparación entregada al cliente debe ser incondicional, sin ningún tipo de objeciones y sin generar trámites o situaciones difíciles al usuario afectado.
- ✓ En caso de entregarse una compensación en servicios, ésta deberá hacerse en la misma línea del servicio inicialmente tomado, prevaleciendo en todo momento la expectativa del usuario.
- ✓ Una buena conversación con el usuario puede ser suficiente como resarcimiento.
- ✓ Todos los casos deben ser atendidos por un Coordinador de Área o Jefe de Departamento.
- ✓ Cualquier PQRSF puede dar inicio a una acción de resarcimiento. Lo anterior quiere decir que todos los canales de contacto están habilitados para el registro.
- ✓ Dejar un adecuado registro en el sistema especializado que disponga la Caja de Compensación relacionando el documento de identidad del usuario / empresa y la situación presentada.
- ✓ La Caja de Compensación deberá registrar en el sistema de PQRSF la entrega de un resarcimiento en servicios o en dinero.
- ✓ Dependiendo del usuario, definir el tipo de comunicación a establecer y al mismo tiempo las personas de la Caja a quienes involucrará en la conversación con el usuario.
- ✓ Cuando por equivocación de la Caja a un usuario se le registre un valor inferior al que le corresponda, se le deberá sostener dicho monto al momento del pago. Por ejemplo, en caso de pre-reservas. (Colocar fecha de transacción del día que hizo pre-reserva).

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO		Versión 01
División: Dirección administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 6 de 8

- ✓ Tener en cuenta la carta de derechos y deberes de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y las diferentes políticas y procedimientos definidos por la Caja. Ninguna acción de resarcimiento deberá realizarse de manera aislada a estos documentos.

4. Casos en los cuales no aplica resarcimientos:

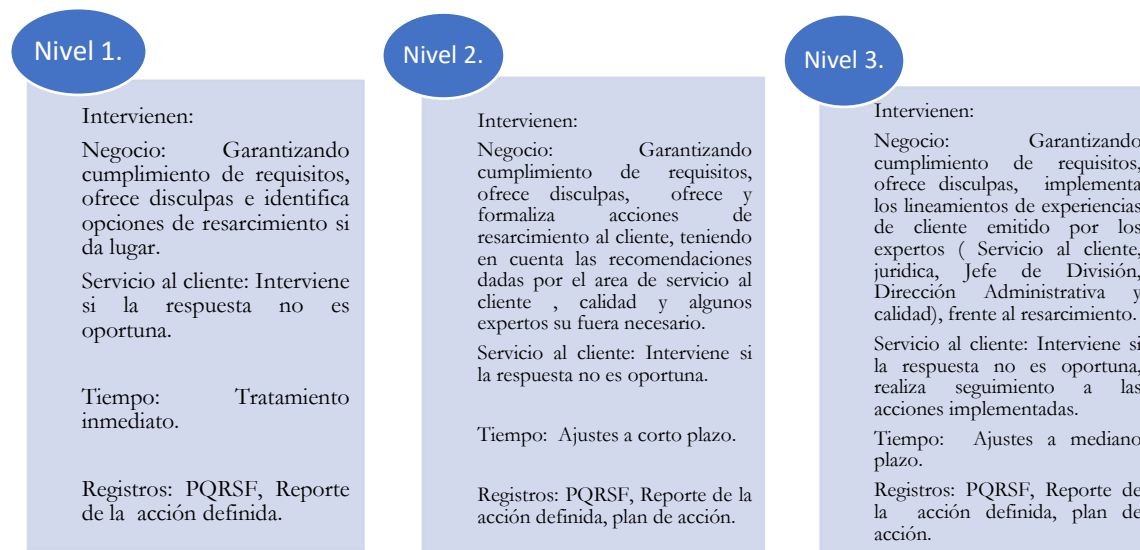
- a. **Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio:** El mal uso de las instalaciones, comportamientos inadecuados y/o el no acatar las instrucciones que se encuentren adecuadamente difundidas y conocidas por los usuarios de los servicios.
- b. **Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio:** Situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de servicio. En estos casos la Caja deberá notificar a los usuarios tan pronto la situación lo permita y se busca concertar con ellos la reprogramación sin que ello implique un incumplimiento por parte de la Caja. En estos casos es importante establecer con los usuarios un acuerdo.
- c. **Incumplimiento de las políticas comerciales por parte de las empresas:** Corresponde a situaciones en las cuales se modifican cantidades de último momento que implique para la Caja pérdida de oportunidad para una adecuada preparación del servicio.

5. Modelo de Resarcimiento.



	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO		Versión 01
División: Dirección administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 7 de 8

RESOLUTIVIDAD DE LOS CASOS



6. Presupuesto de resarcimiento:

Los resarcimientos que se originen serán asumidos por el área o servicio responsable de la falla, omisión o negligencia en la prestación del mismo, en algunos casos se podrán hacer concesiones con otros servicios para otorgar un resarcimiento a un afiliado, cliente o usuario previa concertación con el jefe del negocio.

Es importante que cada servicio/negocio lleve el control de los costos asumidos por los resarcimientos otorgados, con el fin de poder levantar acciones que le ayuden a controlar la ejecución y calidad de las actividades al momento de la prestación.

 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO		Versión 01
División: Dirección administrativa	Departamento:	Proceso: PIE – DIA	Fecha de Vigencia 2022-02-25 Página 8 de 8

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NUMERAL	RAZÓN DEL CAMBIO

8. REGISTRO DE APROBACIÓN

Elaborado por: Analista de Org. Y Métodos	Aprobado por: Director Administrativo
Aprobado por el Consejo Directivo en el Comité No.1030 del 25 de Febrero de 2022	