

 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	<p>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO</p>		<p>Versión 1</p>
<p>División: Dirección Administrativa</p>	<p>Departamento:</p>	<p>Proceso: PIE - DIA</p>	<p>Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 1 de 8</p>

1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Brindar una atención al afiliado y usuario de **COMFAMILIAR ATLANTICO** a través de sus diferentes canales de acceso, garantizando la aplicación de los parámetros de servicio de forma incluyente e igualitaria, con calidez y respeto, atendiendo sus expectativas desde su percepción, escuchando con esmero, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades, y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

2. ALCANCE

Sera responsabilidad de la jefatura y los colaboradores a cargo de los procesos de atención al afiliado o usuario del servicio ofrecido, el acatamiento de estos lineamientos es de carácter obligatorio y es objeto de mejoramiento continuo dentro del marco de una ética profesional.

3. DEFINICIONES

Política: Orientación e intención general de la Alta Dirección, relativa a la atención del afiliado o usuario, expresada formalmente.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

Queja: La queja es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Inconformidad y exigencia de una solución por la no prestación de un servicio o por la deficiencia del mismo. Manifestación de protesta, censura, descontento o insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente, por lo que se origina una petición o un requerimiento.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta de una persona para mejorar un determinado servicio.

Felicitación: Planteamiento de una persona que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio prestado o la atención recibida.

Usuario: Persona y Organización que recibe un producto o un servicio.

Compensación, reparación o resarcimiento: Contraprestación de un daño injustificado y atribuible a la Caja, ya sea en forma monetaria o en una prestación apreciable económicamente (por ejemplo, un nuevo bien o servicio).

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 2 de 8

Calidad: Condición en que un bien o servicio cumple con sus características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Garantía: Obligación temporal y solidaria a cargo de la Caja y de proveedores primarios en la cadena de distribución cuando los hubiere, de responder por la conformidad del bien o servicio con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad exigibles ofrecidas. La garantía no tendrá contraprestación adicional al precio del servicio.

Idoneidad o eficiencia: Aptitud del servicio para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido ofrecido.

Información: Todo contenido y forma de dar a conocer las propiedades, los usos, los precios de un bien o servicio.

Seguridad: Condición del bien o servicio conforme con la cual en situaciones normales de utilización, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los usuarios.

Habeas Data: Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Dato personal: Información concerniente a una persona y que la hace identificable, expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o cualquier tipo.

Dato público: Información que no requiere la autorización de su titular para divulgarla.

Dato sensible: Información de especial protección, ya que afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. El correspondiente procedimiento se activa con la autorización previa, expresa e informada del titular para la inclusión de su información en las bases de datos de la Caja y se desactiva en el momento en que el titular solicita la revocatoria o supresión de sus datos. Esta desactivación no aplica si el dato es un requisito para la prestación de un servicio de la Caja de Compensación Familiar.

Información pública clasificada: Información que estando en poder o custodia de la Caja de Compensación Familiar en su calidad de sujeto obligado, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el art. 18 de la Ley 1712 de 2014.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 3 de 8

Información pública reservada: Información que estando en poder o custodia de la Caja de Compensación Familiar en su calidad de sujeto obligado, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el art. 19 de la Ley 1712 de 2014.

4. LINEAMIENTOS

4.1 La información acerca de cómo y dónde presentar un PQRSF debe ser conocida por los afiliados o usuarios, y otras partes interesadas, estos pueden ser tramitados presencialmente a través de nuestros Centros de Atención al Cliente, por vía telefónica en nuestro Contact Center línea de atención nacional 018000180070, página web y buzones de sugerencias instalados en nuestras instalaciones y viajeros los cuales se colocan en las empresas.

4.2 El proceso de atención a PQRSF debe ser de fácil acceso para todos los afiliados y usuarios de los servicios prestados, y la correspondiente transmisión de información debe ser de fácil comprensión e implementación, lenguaje sencillo, a través de los diferentes canales de la Organización y asegurando una implementación paulatina de tecnologías incluyentes.

4.3 La respuesta a los PQRSF debe ser diligente y oportuna, objetiva e imparcial, gratuita y confidencial.

4.4 La unidad o área encargada de resolver inconformidades asociadas al proceso de atención de PQRSF es El Área De Servicio al Afiliado.

4.5 Todo colaborador de la Organización debe ser receptivo a los PQRSF y comprometerse con la mejora continua del proceso de atención de PQRSF y la calidad de los servicios prestados o productos ofrecidos.

4.6 Descentralizar los diferentes medios de Recolección de los PQRSF (La CCF cuenta con cuatro Centros de atención al cliente).

4.7 Dar apertura a los Buzones de Sugerencias ubicados en nuestras instalaciones y el buzón viajero instalado en las empresas.

5. MARCO DE REFERENCIA

- Apoyo de la Alta Dirección.
- Proceso de Atención de PQRSF.
- Plan de Formación en Servicio.
- Requisitos normativos.
- Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) aplicable al Proceso de Atención a PQRSF y a la mejora continua de los servicios o productos ofrecidos.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 4 de 8

6. LINEAMIENTOS ESPECIALES:

• PQRSF OBJETO DE RESARCIMIENTO

Alcance:

Lineamientos fundamentados en la relación comercial de bienes y servicios establecida entre la Caja y sus afiliados o usuarios, y en la responsabilidad de la Caja frente a la calidad de los mismos. Aplica en caso de “falla o incumplimiento de la promesa de servicio”. Busca “compensar, reparar o resarcir” incumplimientos de la promesa de servicio, con referencia al estatuto del consumidor y a las directrices de superintendencia del subsidio familiar (Ley 21 de 1982).

Lineamientos:

1. Los afiliados y usuarios de la Caja tienen acceso al mecanismo de escucha y resolución de no conformidades asociadas a la comercialización de bienes o servicios, denominado “gestión de PQRSF o derecho de petición”, se debe interpretar y comprender las necesidades de los clientes manteniendo una comunicación constante y si fuese el caso obtener una compensación. Este mecanismo de escucha es gratuito, accesible y permite elegir o conducir el procedimiento directamente por el afiliado o usuario sin necesidad de representación de un abogado.
2. La reclamación que verse sobre el incumplimiento de la Garantía, por la mala calidad, falta de Idoneidad o falta de Seguridad, en la prestación de los servicios ofrecidos por la Caja se presentará, por medio escrito, ante cualquiera de las dependencias de la Caja encargadas de recibir los requerimientos.
3. Esta reclamación se entenderá igualmente presentada por escrito cuando se utilice el siguiente medio electrónico: correo electrónico, presencialmente en nuestros Centros de Atención al Cliente a través del PQRSF, por vía telefónica en nuestro Contact Center línea de atención nacional 018000180070, página web y buzones de sugerencias instalados en nuestras instalaciones y buzones viajeros los cuales se colocan en las empresas.
4. La Caja de Compensación Familiar deberá dar respuesta dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. En algunos casos, según la complejidad de la solución a la no conformidad, la Caja podrá comunicar mediante escrito dirigido al reclamante, un plazo adicional para activar y concluir una etapa investigativa de los hechos ocurridos y dar respuesta completa a la petición presentada.
5. El análisis del incumplimiento de la obligación de comercializar bienes o servicios con calidad, contará con criterios de responsabilidad solidaria, y en todo caso, criterios de identificación del daño (prerrequisito de demostrar la no conformidad del servicio).
6. El término general de garantía del servicio es de un (1) mes, contados a partir de la prestación del mismo. El de los bienes es el que otorgue el respectivo proveedor o el mínimo legal.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 5 de 8

7. Una vez planteada la “compensación, reparación o resarcimiento” y acordada la fecha prevista para que el usuario haga uso del servicio o reciba el respectivo bien, se establece un plazo máximo de (3) meses para que lo utilice. Si el usuario no utiliza el servicio o no recibe el bien correspondiente, se entenderá que abandona el mismo.
8. Como regla general, el resarcimiento total o parcial de la no conformidad por un servicio prestado es de carácter gratuito para el afiliado o usuario, y los correspondientes gastos serán contablemente cargados al correspondiente rubro administrativo de la Caja.
9. En todo caso, se acordará entre el prestador del servicio y el afiliado o usuario, la forma de “compensación, reparación o resarcimiento”.
10. Para cualquiera que sea la forma de “compensación, reparación o resarcimiento” que se arreglara entre las partes, para hacer efectiva la correspondiente garantía, se deberá contar con la constancia de recibo conforme por parte del afiliado o usuario, indicando los motivos de reclamación, así como las condiciones y fecha de reparación.
11. La Caja de Compensación Familiar se exonerará de la responsabilidad de garantía cuando la no conformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, el uso indebido por parte del usuario o cuando no atendió las instrucciones de uso del bien o del servicio, y cuando en el momento de la prestación del mismo el estado de los conocimientos técnicos no permitía descubrir la existencia de la no conformidad

Derechos y deberes de los Afiliados y Usuarios de la Caja amparados con respecto a la “compensación o resarcimiento”:

- Derecho a recibir servicios de calidad: Recibir el servicio de conformidad con las condiciones que establece la garantía, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
- Derecho a la seguridad: Contar con servicios que no causen daño en condiciones normales de uso y ofrezcan protección contra las consecuencias nocivas para la salud e integridad de los afiliados y usuarios.
- Derecho a la reclamación: Reclamar ante la Caja de Compensación Familiar y obtener reparación adecuada de los daños sufridos.
- Derecho de elección: Elegir libremente los servicios que requieren los afiliados y usuarios.
- Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.
- Deber a informarse respecto de la calidad de los servicios.
- Deber de acatar las instrucciones suministradas por la Caja en relación con el uso adecuado de sus servicios.
- Deber de obrar de buena fe frente a la Caja.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 6 de 8

• **PQRSF RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Alcance:

Lineamientos que aplican para cualquier registro de datos personales, realizados de forma presencial, virtual y no presencial, en el momento de la vinculación a cualquier servicio y/o producto de la Caja de Compensación Familiar.

Lineamientos:

1. Se podrá elevar cualquier PQRSF relacionado con Habeas Data a través de los siguientes canales: presencialmente a través de nuestros Centros de Atención al Cliente, por vía telefónica en nuestro Contact Center, línea de atención nacional 018000, página web por medio del PQRSF y buzones de sugerencias instalados en nuestras instalaciones y viajeros los cuales se colocan en las empresas, cuando el titular considere que su información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta un presunto incumplimiento de los deberes por parte de la Caja de Compensación Familiar.
2. El titular puede generar reclamo mediante solicitud escrita o electrónica, con la descripción de los hechos, dirección, teléfono y lugar de contacto acompañado de los documentos necesarios.
3. Si el reclamo resulta incompleto, el titular tendrá 5 días hábiles para subsanar las fallas. En el evento en que haga falta información y si pasados dos meses de presentado el requerimiento, no se ha presentado la información requerida, se entenderá como desistido.
4. Si la persona que recibe el reclamo no es competente para atender el PQRSF, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles, y lo informará al interesado.
5. El término máximo para atender el reclamo es de ocho (8) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no es posible atenderlo dentro de este término se informará al interesado los motivos de la demora y se le dará la nueva fecha

Derechos y Deberes de los Afiliados y Usuarios de la Caja con respecto a la protección de datos personales:

- El titular de la información tendrá derecho a Conocer, Actualizar, Rectificar y Revocar sus datos en cualquier momento, como también a acceder a su información y/o solicitar la prueba de autorización otorgada, de manera gratuita, ágil y eficaz.
- Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data, manteniendo un grado de confidencialidad sobre cualquier solicitud.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso y acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 7 de 8

- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular y/o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos normativos.

- **PQRSF RELACIONADOS CON LA LEY DE TRANSPARENCIA**

Alcance:

Lineamientos que aplican para cualquier la información pública clasificada y pública reservada.

Lineamientos:

1. La consulta de información pública se efectuará a través de la Web Corporativa de la Caja de Compensación Familiar. La solicitud de acceso a la Información pública de efectuará de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica info(@comfamiliar.com.co y scliente@comfamiliar.com.co
2. La solicitud de información pública clasificada se efectuará a través de la Oficina Jurídica de la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico.
3. La respuesta a solicitudes de acceso a información, se efectuará de forma oportuna, veraz, completa, motivada, actualizada, gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma, y en los términos legalmente establecidos. Se preferirá, cuando sea posible, la respuesta por vía electrónica.
4. Se podrá elevar cualquier PQRS relacionado con la Ley de Transparencia a través del canal info(@comfamiliar.com.co y scliente@comfamiliar.com.co
5. mediante solicitud escrita o electrónica, con la descripción de los hechos, dirección, teléfono y lugar de contacto.
6. El término máximo para atender el PQRSF es de ocho (8) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no es posible atenderlo dentro de este término, se informará al interesado los motivos de la demora y se le dará la nueva fecha.

Derecho de los Afiliados y Usuarios de la Caja con respecto a la ley de transparencia:

- Derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y USUARIO		Versión 1
División: Dirección Administrativa	Departamento:	Proceso: PIE - DIA	Fecha de Vigencia 2016 – 06 - 29 Página 8 de 8

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	NUMERAL	RAZON DEL CAMBIO

8. REGISTRO DE APROBACION

Aprobado por el Consejo Directivo en el Comité No. 953 del 29 de Junio de 2016
--