

POLÍTICA PARA EL RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL USUARIO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CÓRDOBA - COMFACOR

Sandra de la Ossa Valoyes – Caja de Compensación Familiar de Córdoba

CONSTRUCCIÓN DE LA POLÍTICA



CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Requisitos legales:

Se tuvo en cuenta lo reglado en la Circular Externa 008 de 2020

Esta política debe 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.

Con base en el anterior lineamiento y los datos a lo largo del capítulo 5, estos fueron analizados por un grupo interdisciplinario, incluyendo los servicios de la corporación, con el fin de dar el orden a la construcción de la política.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Participación del personal:

Como factor importante y clave en la construcción de la política, se encuentra la participación del personal y especialmente la relacionada con las líneas de servicios ofertadas por la Caja.

Para tal fin se dieron las instrucciones precisas a cada líder de proceso para estructurar los tipos de resarcimiento y de acuerdo a la naturaleza del servicio que lideran identificaran las acciones específicas para reconectar al usuario con el servicio, en caso de fallas.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Revisión líneas de servicios y capacidad resolutiva para el resarcimiento

Por parte de la Oficina de Planeación de la Corporación se definió una plantilla con el fin de que de forma estándar, los líderes de procesos, estructuraran la información necesaria y específica como parte del anexo de la política, entre la información solicitada se encuentra: principales líneas de atención objeto de resarcimiento, principales actividades realizadas en la prestación del servicio Posibles fallas del servicio, tipo de resarcimiento, propuesta de resarcimiento.

Una vez realizada la tarea por cada uno de los líderes con sus equipos de trabajo, se realizó socialización de los mismos, para verificar la pertinencia del tratamiento a dar en caso de presentarse una situación de resarcimiento.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Revisión líneas de servicios y capacidad resolutiva para el resarcimiento



PLANTILLA PARA LLUVIA DE IDEAS PARA LA POLITICA DE RESARCIMIENTO

SERVICIO O ÁREA:

PRINCIPALES LINEAS DE ATENCIÓN	PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POSIBLES FALLAS DEL SERVICIO	TIPO DE RESARCIMIENTO	PROPUESTA DE RESARCIMIENTO

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

Objetivo General

Establecer los lineamientos en materia de resarcimiento en los casos en que se incurra por parte de la Caja en algún error o deficiencia, ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud y que no permita finalizar de manera satisfactoria la experiencia del servicio de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general.

Alcance

La presente política aplica para los servicios ofertados por la corporación y aquellas operaciones de tipo administrativa que tengan afectación o impacto en los afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

Lineamientos

1. **Tipos de resarcimiento:** Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, se tienen identificados los siguientes tipos de resarcimientos:
 - a. **Relacionados con una obligación legal:** entendiéndose el resarcimiento como la reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo señala 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 Compensación se 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. La devolución debe ser acorde a la política establecida para este fin.
 - ✓ **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 dinero de acuerdo a las políticas de devolución de dinero, según lo decida el usuario. 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. Comfacor 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 que 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 tercero para su debido reconocimiento.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

- 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.

- c. **Por tiempos de espera:** Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas para 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. 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.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

2. **Niveles de Criticidad:** Se establecen, los siguientes niveles de criticidad del servicio con sus acciones, para identificar el plan que se debe ejecutar.

NIVEL	DEFINICIÓN	ACCIONES
1. BAJO	Observaciones o comentarios que se hagan de los servicios, que no impacten negativamente en los usuarios y que pueden ser tomadas como acciones de mejoras. <u>Ejemplos:</u> Quejas o sugerencias orientadas a los horarios de atención al público.	<ul style="list-style-type: none">✓ Entablar comunicación✓ Identificar expectativa✓ Realizar análisis de la situación expuesta (activar proceso de atención)✓ Generar respuesta
2. MEDIO	Situaciones en las cuáles los usuarios exigen la prestación del servicio en las condiciones pactadas y el reconocimiento de sus derechos como afiliados. <u>Ejemplos:</u> Reclamaciones, por cambios sin previo aviso de lo contratado cuando se compró un servicio de turismo, educación, entre otros.	<ul style="list-style-type: none">✓ Entablar comunicación.✓ Identificar expectativa.✓ Realizar la reparación del daño que ocasiona el incidente. (corrección en los sistemas).✓ Activar procedimiento 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.✓ Dejar un adecuado registro en el sistema dando respuesta oficial dentro de los tiempos acordados.✓ Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar.
3. ALTO	Situaciones en las cuales se ve afectado se pone en riesgo la integridad de las personas ya sea por accidentes, demandas, manejo inadecuado de	<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

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

3. Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento

No se considera que haya lugar a resarcimiento cuando la expectativa del usuario es más alta frente a las condiciones pactadas y contratadas.

Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son:

- 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.
- Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten del servicio: situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal del servicio, emergencias sanitarias, catástrofes naturales, etc.
- Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se pueda verificar la situación.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

ANEXO 1. TIPOS DE RESARCIMIENTOS ESPECÍFICOS POR SERVICIOS.

Servicio de Crédito

PRINCIPALES LINEAS DE ATENCIÓN OBJETO DE RESARCIMIENTO	PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POSIBLES FALLAS DEL SERVICIO	TIPO DE RESARCIMIENTO	PROPUESTA DE RESARCIMIENTO
Aprobación de Créditos	Realizar análisis a las solicitudes de Créditos para emitir aprobar o negar un crédito.	Aprobación de crédito en condiciones diferentes a las que tiene derecho el afiliado.	Reconocer	Cuando un afiliado presenta un reclamo del servicio el jefe debe verificar que efectivamente, se presentó un error o falla y proceder en el menor tiempo posible a realizar las acciones internas para reponer a favor del afiliado los daños ocasionados
Desembolso de Créditos	Realizar las transferencias para los desembolsos de los créditos aprobados.	Demoras en los tiempos establecidos para la aprobación y desembolso de los créditos	Reconocer	Cuando un usuario presente una queja por demoras en aprobación y desembolso de su crédito, el jefe debe verificar que efectivamente, se presentó un error o falla y proceder en el menor tiempo posible a realizar las acciones internas para dar la atención al usuario de manera prioritaria.

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Política de Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

Fondos - Vivienda

PRINCIPALES LINEAS DE ATENCIÓN OBJETO DE RESARCIMIENTO	PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POSIBLES FALLAS DEL SERVICIO	TIPO DE RESARCIMIENTO	PROPUESTA DE RESARCIMIENTO
Subsidio Familiar de Vivienda - Convocatoria	Convocatoria al subsidio familiar de vivienda	Devolución de la postulación por error de COMFACOR	Reparar	Si la situación se conoce de forma extemporánea a la terminación de la convocatoria, se establecerá un trámite especial para atender el proceso del usuario y subsanar el yerro cometido por la Caja.
Subsidio Familiar de Vivienda - Asignación	Asignación de los subsidios	Rechazo de la postulación por error en cruce con bases de datos	Reparar	Atender la reclamación del postulante en el término definido por ley y subsanar el cruce presentado.
Subsidio Familiar de Vivienda - Desembolsos	Pagos de subsidio familiar de vivienda	Incumplimiento en el término para el pago de sfv al oferente	Reconocer	Comunicaciones escritas de presentación de excusas
Subsidio Familiar de Vivienda - Solicitudes	Expedición de certificados de concurrencia y movilización	Demora en la expedición de los certificados	Reconocer	Comunicaciones escritas de presentación de excusas

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

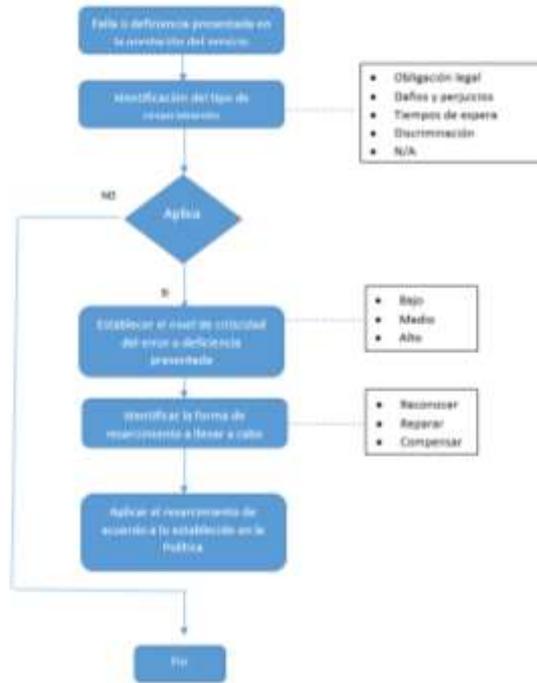
Procedimiento para el Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

Como parte de la concreción de la política se ha definido un flujo de información, el cual permite llevar la trazabilidad y el control sobre el cumplimiento de la política aprobada por el Consejo Directivo o quien haga sus veces:

CONSTRUCCIÓN DE LA POLITICA

Procedimiento para el Resarcimiento y Reconexión con el Usuario

FLUJO DE ACTIVIDADES PARA EL RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL USUARIO



¡GRACIAS!

Oficina de Comunicaciones

Sandra de la Ossa Valoyes

E-mail: sandra.delaossa@comfacor.com.co

Celular: 3004325040

Dirección: Cra 9 # 12-01 Sede Administrativa Comfacor

Facebook: Comfacor Oficial | **Instagram:** @ComfacorOficial |

Twitter: @Comfacoroficial

www.comfacor.com.co

