

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	CÓDIGO: P-GJ-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 18 de diciembre de 2023
		Página 1 de 9

1. OBJETIVO

La Caja de Compensación Familiar de Arauca- COMFIAR, con el fin de establecer un sistema de reconexión con los afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios definiendo lineamientos y compromisos que permitan subsanar las deficiencias causadas por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, culminando satisfactoriamente la experiencia del usuario.

2. ALCANCE

El resarcimiento se aplica cuando el usuario lo solicita explícitamente por una afectación negativa de la experiencia en la prestación de los servicios y es responsabilidad de la Caja el incumplimiento en la calidad de los mismos.

3. ETAPAS DE RESARCIMIENTO

a. Reconocer: Se aplica para situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de los servicios, que no implican ningún tipo de pérdida, pero genera una experiencia inadecuada que amerita una corrección, cuyo escenario debe ser estudiado para cada caso en particular y la respuesta entregada al usuario debe generar conformidad con la situación. La Caja de Compensación tratará este reconocimiento a través de contacto telefónico, virtual o presencial.

b. Reparar: Se aplica para situaciones en las cuales se debe subsanar la situación, generando acciones tendientes a dar cumplimiento a la promesa de servicio o entrega del derecho, en las condiciones contratadas en el momento de la adquisición o según lo determine la normatividad vigente, analizando cada caso y acordando con el usuario la correcta prestación del servicio o entrega del derecho 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 debe activar el procedimiento que la Caja de Compensación Familiar tenga determinado para subsanar el daño, investigando el contexto para cada caso en particular e informando al usuario el tratamiento que se dará al suceso presentado. La Caja de Compensación deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento de la ruta definida según las circunstancias, realizando seguimiento a la solución, en las condiciones de oportunidad y calidad informadas.

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	CÓDIGO: P-GJ-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 18 de diciembre de 2023
		Página 2 de 9

4. TIPOS DE RESARCIMIENTO

Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos:

1. Relacionados con una obligación legal.

Reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que señala la ley.

- Reconocimiento del derecho.
- Prestación del servicio en condiciones pactadas.
- Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas.

2. Por daños y perjuicios.

Afectación del usuario por responsabilidad directa de la Caja de Compensación Familiar, previa declaración de la instancia competente, teniendo que incurrir en otros gastos.

3. Por tiempos de espera.

Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido.

4. Por discriminación.

Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales.

5. Incumplimiento de concesiones o arrendamientos.

Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja de Compensación Familiar. En todos los casos en el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir al usuario afectado.

De acuerdo con la queja o reclamo generado por el usuario, el Jefe o el Coordinador del servicio, deben analizar la situación, con el fin de establecer el tipo de resarcimiento que aplicaría el caso, de acuerdo con la siguiente tabla:



**POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O
RECONEXIÓN CON EL AFILIADO**

CÓDIGO: P-GJ-04

VERSIÓN: 02

FECHA: 18 de
diciembre de 2023

Página 3 de 9

Servicio	Caso presentado	Etapas de resarcimiento	Responsable / Acción realizada
Todos	<p>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, el Jefe o Coordinador del servicio deben verificar 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.</p>	Reparar	El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.
Deportes Educación Recreación Servicio financiero	<p>Prestación del servicio en condiciones pactadas: Cuando exista incumplimiento se debe proceder a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado, según lo decida el usuario. Para el caso en que no se garantice el cumplimiento de los parámetros establecidos en el reglamento de aplicación de todas las actividades deportivas y/o recreativas que la</p>	Reparar	El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las





**POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O
RECONEXIÓN CON EL AFILIADO**

CÓDIGO: P-GJ-04

VERSIÓN: 02

FECHA: 18 de
diciembre de 2023

Página 4 de 9

	<p>corporación organice y desarrolle.</p> <p>El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio deben definir 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, buscar que vuelva a vivir la experiencia.</p>		<p>condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.</p>
<p>Deportes Educación Recreación Servicio financiero</p>	<p>Prestación del Servicio por terceros en las condiciones pactadas: El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio realizará acompañamiento ante los daños y perjuicios que generen los proveedores contratados para la prestación de algún servicio, con la intención de garantizar a los afiliados el bienestar social y comodidad al acceso del mismo acorde a las condiciones pactadas. Así mismo, se exigirán garantías contractuales de acuerdo al riesgo en la ejecución de las actividades y/o prestación de los servicios.</p>	<p>Reparar</p>	<p>El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.</p>
<p>Todos</p>	<p>Por daños y perjuicios: Cuando por responsabilidad directa de la Corporación, un afiliado sufra detrimentos materiales, causados contraviniendo una norma</p>	<p>Compensar</p>	<p>El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio debe</p>





POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

CÓDIGO: P-GJ-04

VERSIÓN: 02

FECHA: 18 de diciembre de 2023

Página 5 de 9

	<p>jurídica, por los cuales debe existir un resarcimiento. El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio debe ser consultados con el Gerente de la División Jurídica y Contractual para su correspondiente análisis y manejo de la situación siempre y cuando parta de una reclamación por parte del afectado.</p>		<p>realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada.</p>
Todos	<p>Por tiempos de espera: Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido. El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio diseñará una ambientación del establecimiento que haga más llevadera la espera, evitando elementos estresantes y fomentando la presencia de alternativas que entretengan a los afiliados.</p>	Reconocer	<p>El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al usuario generando empatía con la situación.</p>
Todos	<p>Por discriminación: Deberá satisfacer a la persona afectada, el empleado que genere un acción de discriminación, deberá realizar una labor social para minimizar los riesgos en la ocurrencia de hechos homogéneos o análogos.</p>	Reconocer	<p>El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al</p>



	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	CÓDIGO: P-GJ-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 18 de diciembre de 2023
		Página 6 de 9

			usuario generando empatía con la situación.
Todos	Incumplimiento de concesiones o arrendamientos: Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja de Compensación Familiar. Este resarcimiento también aplica a proveedores que ofrecen servicios en nombre de la Corporación. En todos los casos en el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir al usuario afectado con las garantías contractuales necesarias.	Reparar Compensar	El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio 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.

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 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 el servicio: situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de 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 puede verificar la situación.



	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	CÓDIGO: P-GJ-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 18 de diciembre de 2023
		Página 7 de 9

Fuerza Mayor y Caso Fortuito

La fuerza mayor o el caso fortuito son circunstancias que la Ley considera eximentes de responsabilidad en la medida en que acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.

De esta manera, el caso fortuito o fuerza mayor debe:

- Provenir de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes.
- Ser imprevisto, esto es, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes.
- Ser irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.

La fuerza mayor es atribuible a los hechos de la naturaleza. El caso fortuito está relacionado con la actividad de la Caja de Compensación Familiar.

Comfiar calificará si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, ponderando cada situación específica, estudiando las circunstancias (de tiempo, modo y lugar) que rodearon el acontecimiento.

Para calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito se analizarán los riesgos definidos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos por Comfiar.

Riesgos

Para calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito se deben identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar, como lo establece la política P-DE-01 POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES.

Pasos para la resolución de un resarcimiento:

Verificación de evidencias: cuando se presente el caso de resarcimiento debido a un incumplimiento en la promesa del servicio, debe instaurarse un PQRSF, el cual se convertirá en una fuente de información, complementada con la voz del cliente a través de una entrevista del jefe de área prestadora del servicio con el afectado, lo cual permite profundizar la situación presentada.

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	CÓDIGO: P-GJ-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 18 de diciembre de 2023
		Página 8 de 9

Resarcimiento bajo

Intervención funcional

El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio analiza el caso, revisando la información recibida y elabora un plan de trabajo

Intervención emocional

- **Presentación de la respuesta:** El Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio prepara la comunicación verbal o escrita con las disculpas respectivas y la acción correspondiente, si es posible cumplir con los requisitos solicitados por el usuario.
- **Seguimiento a la oportunidad de la respuesta:** A través de los mecanismos establecidos por la Corporación se evidencia y notifica los tiempos de respuesta cercanos al vencimiento.

Resarcimiento medio

Intervención funcional

En caso de resarcimiento de nivel medio, se convoca por parte de la Gerencia competente al responsable del servicio involucrado en la inconformidad, enviando las evidencias para estudio anterior.

Intervención emocional

- **Definición del resarcimiento y presentación de la respuesta:** Se convoca por parte de la Gerencia competente al responsable del servicio involucrado en la inconformidad y en sesión se analiza el caso escuchando y evaluando las opciones de resarcimiento y plan de acción para mitigar o eliminar la causa que generó la inconformidad, presentados por el Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio para una aprobación final y comunicación escrita al afectado, con las disculpas respectivas y la acción aprobada, la cual se publicará en lugar visible dentro de las instalaciones de la Corporación y/o en la página web institucional.
- **Oportunidad de la respuesta y plan de acción:** La Gerencia competente a través de los mecanismos establecidos por la Corporación evidencia y notifica

	POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	CÓDIGO: P-GJ-04
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 18 de diciembre de 2023
		Página 9 de 9

los tiempos de respuesta cercanos al vencimiento y realiza seguimiento al plan de acción presentado por el responsable del servicio.

Resarcimiento alto

Intervención funcional

En caso de resarcimiento de nivel alto, se convoca por parte de Gerente competente incluyendo como invitados al Director (a) Administrativo (a), Gerente de la División Jurídica y Contractual, responsable del servicio involucrado en la inconformidad y demás Directivos según sea el caso, enviando las evidencias para estudio anterior.

Intervención emocional

- **Presentación de la respuesta:** Se convoca al responsable del servicio involucrado en la inconformidad e invitados y en sesión se analiza el caso, evaluando las opciones de resarcimiento y plan de acción para mitigar o eliminar la causa que generó la inconformidad, presentados por el Gerente de División y/o Jefe del área prestadora del servicio definiendo y aprobando las acciones para cumplir con el requerimiento del cliente y resarcimiento respectivo, elaborando comunicación escrita al afectado, con las disculpas respectivas y la acción correspondiente.
- **Oportunidad de la respuesta y plan de acción:** La Gerencia competente a través de los mecanismos establecidos por la Corporación evidencia y notifica los tiempos de respuesta cercanos al vencimiento y realiza seguimiento al plan de acción presentado por el jefe del servicio.

11. VIGENCIA.

Aprobado por la Agente Especial de Intervención mediante Resolución No. 014 del 29 de noviembre del 2023.

CALIXTO GARCIA RODRIGUEZ
Director Administrativo