

Combarranquilla

Caja de Compensación Familiar

Fecha de Aprobación: Acta de Consejo Directivo
No. 643 de Agosto 25 de 2011
Versión 0

Carta de Derechos y Deberes de Afiliados
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla
COMBARRANQUILLA

1. OBJETO

Establecer los derechos y deberes que tienen todos los afiliados a **COMBARRANQUILLA**, dentro de la normatividad legal vigente y siguiendo los lineamientos establecidos por la organización.

2. ALCANCE

Estas disposiciones aplican para todos los afiliados a **COMBARRANQUILLA**.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Circular No. 016 de 2010
- Circular No. 0012 de 2011
- Ley 21 de 1982
- Ley 789 de 2002
- Decreto 341 de 1988

4. DEFINICIONES

- ✓ **Derechos:** Conjunto de leyes y disposiciones que determinan las relaciones entre los afiliados y COMBARRANQUILLA.
- ✓ **Deberes:** Obligaciones que deben cumplir todos los afiliados a COMBARRANQUILLA.

5. DERECHOS DE LOS AFILIADOS

Todos los afiliados a COMBARRANQUILLA tienen derecho a:

- Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.

Carta de Derechos y Deberes de Afiliados
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla
COMBARRANQUILLA

- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- Recibir el Carnet o Tarjeta Multipago que lo identifica como afiliado a COMBARRANQUILLA.
- Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
- Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
- A que se le garantice que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.
- Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
- Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios que presta COMBARRANQUILLA.

Carta de Derechos y Deberes de Afiliados
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla
COMBARRANQUILLA

- Formar parte de las Asociaciones de Usuarios para velar porque los servicios sean prestados con oportunidad, calidad y de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley.

6. DEBERES DE LOS AFILIADOS

Todos los afiliados a COMBARRANQUILLA tienen los siguientes deberes:

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
- Afiliar oportunamente su 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.
- Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
- Actualizar los 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 su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- 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.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- 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.
- Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.

Carta de Derechos y Deberes de Afiliados
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla
COMBARRANQUILLA

- Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo 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.
- Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones de COMBARRANQUILLA.

7. AMONESTACIONES A LOS AFILIADOS QUE INCUMPLAN LOS REGLAMENTOS DE COMBARRANQUILLA

Las amonestaciones para los afiliados que incumplan las Normas o directrices establecidas por Combarranquilla se encuentran descritas en los Procedimientos, Políticas y Reglamentos de cada servicio.