



# Derechos y Deberes

de los Afiliados a la Caja de Compensación Familiar  
Comfenalco Antioquia

Como afiliado a Comfenalco Antioquia adquieres unos derechos y contraes unos deberes que garantizan una relación con tu Caja de Compensación equitativa, responsable, respetuosa y transparente.

Conócelos, entiéndelos y aplícalos.

la felicidad  
está en ti

Comfenalco  
Antioquia

# DERECHOS

## Al buen trato

1. Recibir trato digno, con honestidad, respeto y amabilidad, sin discriminación de carácter social, racial, económico, ideológico o sexual. Al igual que la protección desu honra, reputación, vida privada y familiar.
2. Recibir atención preferencial si es adulto mayor, mujeres embarazada, discapacitado o lleva niño en brazos.
3. Recibir trato equitativo, en igualdad de oportunidades para utilizar los servicios requeridos, con tarifas diferenciales, acordes con su categoría de afiliado.

## A acceder a los servicios

4. Recibir servicio integral, con estándares de seguridad y calidad, dentro de los tiempos y condiciones establecidos, accediendo a una infraestructura digna y adecuada, que proteja su vida, salud y seguridad durante la prestación del servicio.

5. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de variada presentación, precio y calidad, que satisfagan sus necesidades.
6. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios a los que pueden acceder como usuario y con su familia.
7. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
8. Conocer el procedimiento de afiliación con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la Ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
9. 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 en situación de discapacidad.

10. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador, el cual es equivalente a doce (12) cuotas de subsidio familiar. También tienen derecho las personas a cargo, en caso de fallecimiento del trabajador.
11. Acceder al subsidio de vivienda, previo cumplimiento de los requisitos de Ley para su asignación.
12. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de Ley.

### A una buena atención

13. Recibir atención a través de los canales habilitados por la Caja de Compensación con personal idóneo y comprometido que a través de un servicio humanizado, vele por la satisfacción del afiliado y de su familia.
14. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias y a obtener respuesta coherente y oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.

15. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
16. Al manejo con responsabilidad y confidencialidad de su información personal y empresarial.
17. Participar en los programas especiales y de fidelización que desarrolle la Caja de Compensación en beneficio de los afiliados.

## DEBERES

### Cumplir con los requisitos

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
2. 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.

3. Actualizar los documentos requeridos por Ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
9. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.

### Cuidar los recursos

10. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
11. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
12. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal 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.