



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTO ESPECIFICO PARA DERECHOS Y DEBERES DE LOS
AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Código:
PAC-SAC-D-4

Versión:
3

Fecha de Aprobación:
08/08/2024

Página 1 de 6

1. DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO

La carta de los derechos y deberes de los afiliados, beneficiarios, usuarios y los clientes en general tienen su sustento legal en el artículo 48 de la carta política de la Superintendencia de Subsidio Familiar y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015.

2. DERECHOS

Los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos

1. 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.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y **condiciones establecidos**, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. **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 de Compensación Familiar de Nariño**.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la **Caja de Compensación Familiar de Nariño y del Sistema de Subsidio Familiar**.
6. Conocer el procedimiento para **afiliarse** con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y **condiciones establecidas** en la Ley y recibir la tarjeta preferencial que lo acredite como **afiliado(a)**.
7. Acceder al **subsidio cuota monetaria** y todos los servicios que otorga la **Caja de Compensación de Familiar de Nariño** a sus **beneficiarios** de acuerdo con los parámetros de **Ley vigentes** siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo **acrediten** como tal. Así como al **subsidio** especial de doble **cuota monetaria** para beneficiarios con discapacidad.
8. 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**.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTO ESPECIFICO PARA DERECHOS Y DEBERES DE LOS
AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Código:
PAC-SAC-D-4

Versión:
3

Fecha de Aprobación:
08/08/2024

Página 2 de 6

9. Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los requisitos de ley.
10. Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, de manera verbal, o por escrito, en los diferentes canales de atención dispuestos por la **Caja de Compensación Familiar de Nariño** de manera gratuita y sin apoderado
12. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos para el reconocimiento **de derechos fundamentales** las cuales deben ser tramitadas de manera prioritaria.
13. Obtener **protección** de la **información personal** y empresarial suministrada a la **Caja de Compensación Familiar de Nariño** para que se maneje con **responsabilidad, confidencialidad y de acuerdo con la ley.**
14. **Recibir** atención especial y preferencial si se trata de **personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores.** de municipios lejanos y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la **Constitución Política.**
15. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de **los funcionarios** y de los particulares que cumplan funciones públicas.
16. Ejercer cualquier otro **Derecho** que le reconozcan **la Constitución Política y las Leyes.**
17. Los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al **Sistema del Subsidio Familiar,** continuaran disfrutando de **los servicios de: Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja de Compensación Familiar de Nariño,** con la tarifa más baja que esta tenga contemplada. Los pensionados cuya mesada sea hasta **1.5 SMLMV** mediante previa solicitud ante la **Caja de Compensación Familiar de Nariño** tendrán derecho a los servicios que gozan los trabajadores activos en materia de recreación, deporte y cultura y los pensionados cuya mesada pensional sea superior a **1.5 SMLMV** cotizaran en los términos de la ley.
18. Para empresarios. Participar activamente en la elección del Consejo Directivo y Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.
19. Ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTO ESPECIFICO PARA DERECHOS Y DEBERES DE LOS
AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Código:
PAC-SAC-D-4

Versión:
3

Fecha de Aprobación:
08/08/2024

Página 3 de 6

3. DEBERES

Los (as) colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño, trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias entre otras conductas.
2. Brindar un trato respetuoso a los funcionarios o colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño.
3. Acatar la **Constitución y Las Leyes**.
4. Ejercer con **responsabilidad sus derechos** y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas afecten los tiempos de los trámites y la actividad de respuesta de estos.
5. Solicitar en forma **oportuna** y respetuosa documentos y/o **servicios**.
6. Observar un trato respetuoso a los funcionarios o colaboradores de **la Caja de Compensación Familiar de Nariño**.
7. 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.
8. Actualizar los documentos de estudios requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja de Compensación Familiar de Nariño, con el fin de causar el derecho a la cuota monetaria.
9. Reclamar la tarjeta preferencial que lo acredite como afiliado(a) de la Caja de Compensación Familiar de Nariño conservándola en buen estado y presentándola cada vez que utilice los **servicios**, la cual es personal e intransferible; en caso de pérdida o extravío informar a Comfamiliar de Nariño.
10. 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.
11. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación Familiar de Nariño por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTO ESPECIFICO PARA DERECHOS Y DEBERES DE LOS
AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Código:
PAC-SAC-D-4

Versión:
3

Fecha de Aprobación:
08/08/2024

Página 4 de 6

12. **Mantenerse informado** sobre los procedimientos, **condiciones de acceso y restricciones asociadas** al uso de los **servicios** de la **Caja de Compensación Familiar de Nariño**.
13. Conocer **y cumplir las normas**, procedimientos y reglamentos establecidos por la **Caja de Compensación Familiar de Nariño** para la prestación de los **servicios** y el acceso a los mismos.
14. Hacer **buen uso de las instalaciones, bienes y servicios** de la **Caja de Compensación Familiar de Nariño** 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.
15. **Pagar oportuna** y totalmente los productos y **servicios** adquiridos, según las **condiciones establecidas** en cada uno de ellos.
16. Para empresarios. **Pagar oportunamente** los aportes parafiscales de sus trabajadores conforme a lo que establece la ley.
17. 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 de Compensación Familiar de Nariño**.
18. Entregar **oportunamente la información** correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

PASTO: Calle 18 N°. 25-15 Centro
Módulo de Atención al Cliente MAC– Centro
Conmutador 7230206 - 316 524 4501 ext 1259

Diagonal 17 N°. 1 A 34
Módulo de Atención al Cliente MAC – Miraflores
Conmutador 7230206 - 316 524 4501 ext 1390

IPIALES: Calle 13 N°. 5-09 Parque la Pola
Conmutador 7732307 - 316 524 4501 ext 1710

TUMACO: Calle sucre N°. 9-30
Conmutador 7272360 - 316 524 4501 ext 1616



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTO ESPECIFICO PARA DERECHOS Y DEBERES DE LOS
AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Código:
PAC-SAC-D-4

Versión:
3

Fecha de Aprobación:
08/08/2024

Página 5 de 6

Línea nacional gratuita 018000913727- (602) 733 2052

Buzones de sugerencia: Dispuestos en las unidades de negocio y **servicio** de la **Caja de Compensación Familiar de Nariño**

Página web: www.comfamiliarinarino.com

Tiene a disposición un espacio para que los usuarios registren sus comentarios, inquietudes, solicitudes y PQRS

Correo electrónico – e-mail corporativo

Atención.cliente@comfamiliarinarino.com

4. Control de registro

Identificación		Protección Responsable de Almacenamiento	Lugar y Medio de Almacenamiento	Tiempo de Retención	Recuperación y/o Rutas de Acceso	Disposición Final
Código	Nombre					

5. Registro de modificación

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
1	30/01/2018	Creación de Documento	
2	17/08/2021	Derechos	Se modifica No. 6 y 14. Se agrega No. 17, 18, 19, 20, 21 y 22.
		Deberes	Se modifica No. 4 Se agrega No. 13, 14, 15, 16 y 17.
		7. Registro de modificación	Se agrega Versión, Fecha, Ítem modificado de la creación del documento.
3	08/08/2024	Derechos	Se adiciono introducción de derechos y deberes general y derechos Se modifica No. 6 y 14. Se agrega No. 11, 12,15 y16
		Deberes	Se adiciono introducción deberes Se agrega No. 1, 2,3,4,5 y 6.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTO ESPECIFICO PARA DERECHOS Y DEBERES DE LOS
AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Código:
PAC-SAC-D-4

Versión:
3

Fecha de Aprobación:
08/08/2024

Página 6 de 6

Direcciones

Se eliminó la dirección de sede administrativa parque infantil
Se adicono sede administrativa centro
Se modificó teléfonos de seccionales Pasto, Ipiales y Tumaco.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre:	Gina Dolores Cerón Velazco	Gladys Elena Pantoja Toro Manuel Eduardo Martínez Riascos	Sergio Agustín Suárez Nieves
Cargo:	Profesional de Atención al Cliente	Coordinadora de Mercadeo Corporativo Coordinador de Desarrollo Organizacional	Director Administrativo