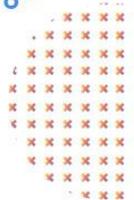


# Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA

## POLÍTICA DE RESARCIMIENTO



"Tu comunidad,  
tu familia,  
tu futuro"



## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.	3
2.	OBJETIVO.	3
3.	ALCANCE.	3
4.	FORMAS DE RESARCIMIENTO	4
5.	CAUSAS DE RESARCIMIENTO	5
6.	NO APLICA RESARCIMIENTO	6
7.	NIVELES Y PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE RESARCIMIENTO DE COMCAJA	7

## 1. INTRODUCCIÓN.

La **Caja de Compensación Familiar Campesina - COMCAJA**, está comprometida con la calidad en la prestación de sus servicios y la satisfacción de sus afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios. Esta **Política de Resarcimiento** establece los lineamientos y procedimientos para atender, evaluar y corregir las inconformidades que puedan surgir en la prestación de los servicios, garantizando soluciones oportunas y efectivas.

COMCAJA, mediante esta política, se propone reforzar la confianza de sus usuarios y fomentar la mejora continua.

## 2. OBJETIVO.

Establecer un marco de acción que permita corregir y compensar deficiencias o afectaciones sufridas por los usuarios debido a errores, omisiones o negligencias por parte de COMCAJA. Esta política busca garantizar justicia, transparencia y confianza, asegurando una atención eficiente y la mejora continua de los procesos para prevenir futuras incidencias.

Este sistema debe:

- ❖ Establecer **compromisos y acciones correctivas** para resolver inconformidades.
- ❖ Garantizar que las respuestas ofrecidas a los usuarios sean adecuadas y satisfactorias.
- ❖ Fortalecer la transparencia, la calidad y la confianza en los servicios prestados por COMCAJA.
- ❖ Reducir el tiempo en la resolución de quejas por días y aumentar la satisfacción de los usuarios.

## 3. ALCANCE.

La Política de Resarcimiento abarca a todos los afiliados, beneficiarios, empresas y público en general, que interactúan con la organización y puedan verse afectados por deficiencias en la prestación de servicios. Esta política establece los criterios, procedimientos y mecanismos para identificar, evaluar y corregir posibles afectaciones derivadas de errores, omisiones o negligencias.

Asimismo, aplica a todas las áreas y niveles de la organización involucrados en la atención y resolución de inconformidades, garantizando transparencia, equidad y eficiencia en el proceso de resarcimiento. Su implementación contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios y a mejorar la calidad del servicio.

Este alcance abarca:

- ❖ **Usuarios y beneficiarios:** Afiliados individuales y corporativos, así como sus beneficiarios, que hayan experimentado deficiencias en la prestación de servicios.
- ❖ **Causas de resarcimiento:** Inconformidades derivadas de omisión, desconocimiento, negligencia o actitud en la atención y ejecución de los servicios prestados.

- ❖ **Mecanismos de atención:** Procedimientos y acciones correctivas diseñadas para garantizar la adecuada gestión y resolución de las inconformidades, buscando restablecer la confianza y satisfacción del usuario.
- ❖ **Áreas y personal involucrado:** Todas las áreas y colaboradores de **COMCAJA** responsables de la prestación de servicios y la atención de usuarios, quienes deberán cumplir con los lineamientos establecidos en esta política.
- ❖ **Compromiso institucional:** Implementación de medidas para la mejora continua, garantizando la transparencia, eficiencia y calidad en la gestión de las relaciones con los afiliados y demás partes interesadas.

## 4. FORMAS DE RESARCIMIENTO

### 4.1 Reconocer

Esta política aplica a situaciones en las cuales los usuarios, beneficiarios, empresas y público en general expresan observaciones, quejas, reclamos, comentarios y/o sugerencias sobre los servicios recibidos, ocasionando así una experiencia inadecuada que requiere corrección.

Cada caso será evaluado de manera individual, garantizando que la respuesta brindada ofrezca una solución adecuada y oportuna, que genere conformidad con la situación presentada.

La Caja de Compensación gestionará este reconocimiento a través de los diferentes canales habilitados de comunicación, asegurando una atención eficiente y oportuna.

### 4.2 Reparar:

Conjunto de acciones correctivas y compensatorias acordes con la normatividad legal vigente, implementadas para subsanar las deficiencias o inconformidades presentadas por los afiliados, beneficiarios, empresas, usuarios y público en general, debido a fallas en la prestación de los servicios.

La reparación deberá incluir:

- ❖ Corrección inmediata del servicio afectado.
- ❖ Implementación de mejoras en los procesos internos para prevenir la recurrencia de la situación.
- ❖ Fortalecimiento de la relación con el usuario

### **4.3 Compensar:**

Se refiere a las medidas adoptadas para mitigar el impacto de una inconformidad presentada por un afiliado, beneficiario, empresa, usuario y/o público en general, cuando se haya identificado una afectación en la prestación de un servicio.

La compensación puede materializarse a través de:

- ❖ Mejoras en la comunicación y atención, comunicación con los afectados.
- ❖ Ajustes en el servicio como aceptación de la afectación acordes con la normatividad legal vigente.
- ❖ Acciones correctivas o alternativas que permitan garantizar la satisfacción del usuario.

## **5. CAUSAS DE RESARCIMIENTO**

La Política de Resarcimiento de COMCAJA, corresponden a aquellas situaciones en las que un afiliado, beneficiario, empresa o usuario experimenta una afectación derivada de fallas en la prestación de los servicios. Estas causas pueden clasificarse en las siguientes categorías:

### **5.1 Errores en la prestación del servicio**

- ❖ Fallas en la ejecución de los procesos administrativos u operativos.
- ❖ Incumplimiento en los tiempos de respuesta o entrega de servicios.
- ❖ Deficiencias en la calidad del servicio ofrecido y/o fallas en la comunicación de tramites o cambios de los mismos.

### **5.2 Omisión de información o asesoría inadecuada**

- ❖ Falta de orientación clara y oportuna sobre trámites, derechos y beneficios.
- ❖ Desinformación que afecte la toma de decisiones del usuario.

### **5.3 Atención ineficiente o trato inadecuado**

- ❖ Actitudes negligentes o poco diligentes por parte del personal.
- ❖ Atención deficiente en los canales de comunicación habilitados e Incumplimiento de los términos legalmente establecidos para el tratamiento de solicitudes.

## 5.4 Incumplimiento de compromisos institucionales

- ❖ No ejecución de acuerdos previamente establecidos con los usuarios.
- ❖ Falta de cumplimiento en las condiciones de acceso a servicios o beneficios.
- ❖ Por discriminación, cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales.

Además de las causas previamente mencionadas, se considerarán dentro de la Política de Resarcimiento aquellas situaciones que surjan en el desarrollo de los procesos o procedimientos internos de COMCAJA, siempre que afecten la experiencia del usuario o la prestación del servicio.

Estas situaciones serán recepcionadas a través de los diferentes canales dispuestos por Comcaja, donde serán analizadas y evaluadas por los colaboradores de las Oficinas de Nivel Central, así como por los demás puntos de atención disponibles. Con base en esta evaluación, se determinarán y aplicarán las acciones correctivas y/o compensatorias necesarias para garantizar una solución justa, adecuada y oportuna para las partes involucradas, asegurando así una atención eficiente y alineada con los principios de la entidad.

Las decisiones tomadas en estos casos deberán estar alineadas con los principios de transparencia, equidad y mejora continua, asegurando la satisfacción de los afiliados, beneficiarios y demás usuarios de los servicios de COMCAJA.

## 6. NO APLICA RESARCIMIENTO

### 6.1 Aquellas circunstancias externas que afecten la operación de COMCAJA,

Entre estas situaciones se incluyen:

- ❖ Emergencias sanitarias: Epidemias, pandemias o brotes de enfermedades que obliguen a restricciones en la atención presencial o afecten la capacidad operativa de la entidad.
- ❖ Catástrofes naturales: Terremotos, inundaciones, incendios, deslizamientos u otros eventos de origen natural que afecten la infraestructura o el acceso a los servicios.
- ❖ Situaciones de seguridad: Conflictos sociales, manifestaciones, actos de vandalismo o situaciones de orden público que representen un riesgo para la integridad de los afiliados, beneficiarios y colaboradores.
- ❖ Hecho de un tercero: Retrasos en los tiempos de entrega, el producto y/o servicio no pudo ser suministrado dentro del plazo acordado, lo que resultó en un incumplimiento. A pesar de los esfuerzos realizados, la gestión de los tiempos de entrega excede las posibilidades de cumplimiento por parte de COMCAJA, debido a factores operativos y logísticos que han impactado la planificación establecida.

## 6.2 Incumplimiento de requisitos y/o políticas de servicio:

El acceso y uso de los servicios ofrecidos por COMCAJA requiere el cumplimiento de ciertas normas y políticas establecidas para garantizar una experiencia segura y adecuada para todos los usuarios.

El incumplimiento de estos requisitos puede generar la suspensión, restricción o pérdida del acceso a los servicios, en concordancia con la normatividad legal vigente.

### Entre las situaciones contempladas se incluyen:

- ❖ **Mal uso de las instalaciones:** Deterioro intencional, uso indebido o acciones que comprometan la integridad de los espacios y recursos de COMCAJA.
- ❖ **Comportamientos inadecuados:** Conductas que afecten la convivencia, el respeto y la seguridad dentro de las instalaciones o durante la prestación de un servicio.
- ❖ **No acatar las instrucciones y normativas:** Desconocimiento o desobediencia de los lineamientos previamente establecidos, debidamente difundidos y conocidos por los usuarios.
- ❖ **Incumplimiento de requisitos administrativos:** No presentar la documentación requerida, proporcionar información alterada, suplantar identidad o hacer uso indebido de los beneficios asignados.

Como parte del compromiso con la mejora continua, esta política establece mecanismos de evaluación periódica para medir la efectividad de los diferentes procesos en COMCAJA. Asimismo, se prioriza el informe de Voz del Afiliado a través de la recolección y análisis de respuestas obtenidas en encuestas, sugerencias y niveles de satisfacción. Esto permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la transparencia, optimizar la calidad del servicio y garantizar una atención justa, eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios.

La Política de Resarcimiento formará parte del proceso de atención al usuario vinculada a la Dirección Administrativa. La misma será responsable de coordinar, supervisar y garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la evaluación, gestión y resolución de las solicitudes de resarcimiento.

## 7. NIVELES Y PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE RESARCIMIENTO DE COMCAJA

COMCAJA establece un procedimiento claro y estructurado para la resolución de resarcimientos, garantizando transparencia, eficiencia y satisfacción del cliente. A continuación, se detallan los niveles y pasos a seguir en el proceso:

### 7.1 Recepción y registro de la solicitud

- ❖ **Presentación de la solicitud:** El cliente afectado presenta su solicitud de resarcimiento a través de los canales oficiales de COMCAJA, adjuntando la documentación de respaldo necesaria.

- ❖ Registro en el sistema: Se ingresa la solicitud en la base de datos interna y se asigna un número de seguimiento para control y trazabilidad.
- ❖ Confirmación de recepción: Se notifica al cliente la recepción de la solicitud y se le informa sobre los plazos estimados de resolución.

## 7.2 Evaluación y análisis del caso

- ❖ Verificación de la solicitud: Se revisa la documentación y se validan los términos y condiciones aplicables.
- ❖ Análisis de la causa del resarcimiento: Se identifican los factores que dieron lugar a la reclamación, evaluando si corresponde.
- ❖ Determinación de responsabilidad: Se establecen las responsabilidades y se revisan las políticas de COMCAJA para definir la viabilidad del resarcimiento.

## 7.3 Resolución y propuesta de solución

- ❖ Definición del tipo de resarcimiento: Según el análisis, se determina la forma de compensación.
- ❖ Comunicación de la resolución: Se informa al cliente sobre la decisión tomada.
- ❖ Aceptación del cliente: El cliente confirma su conformidad con la solución propuesta o, en caso de disconformidad, solicita una revisión adicional.

## 7.4 Ejecución y cierre

- ❖ Aplicación del resarcimiento: Se ejecuta la solución acordada dentro de los plazos establecidos.
- ❖ Registro y documentación: Se documenta el proceso para fines de auditoría y mejora continua.
- ❖ Seguimiento y mejora: Se realiza un análisis de las causas del resarcimiento para implementar acciones correctivas.