

# Protocolos de Atención Comfandi



## INDICE

- OBJETIVO
- ALCANCE
- ELEMENTOS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMFANDI
- PRÁCTICAS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMFANDI
- ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA
- SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE FORMA VIRTUAL
- GUÍA DE LINEAMIENTOS INTERNOS VIRTUALES
- GUÍA DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD
- GUÍA DE ATENCIÓN A COMUNIDAD LGBTIQ+
- HORARIOS, SEDES y LINEAS DE ATENCIÓN

# Protocolos de Atención Comfandi



## 1. OBJETIVO

Establecer un consolidado de las prácticas y protocolos de atención con los que cuenta actualmente Comfandi tanto a nivel interno como a nivel externo que logren brindar una atención oportuna y adecuada a todos los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Estos protocolos aplican para todas las actividades que estén asociadas con la atención y comportamientos tanto a nivel interno como externo.

## 3. ELEMENTOS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMFANDI

Nuestros clientes confían en Comfandi y quieren disfrutar de los servicios y productos que ofrecemos. Cada instante es una oportunidad para conectar con sus emociones, por lo que es importante que la experiencia que se brinda tenga un sello especial, que cada interacción con los usuarios /clientes deje huella en ellos.

En este sentido, la base para orientar de manera estratégica y uniforme la experiencia de los usuarios/clientes generando en su memoria recuerdos positivos que sean sostenibles y ojalá memorables, son los elementos de la Experiencia del Cliente Comfandi:

- **Procesos ágiles:** Son aquellos trámites que el cliente no observa, pero que afectan el tiempo de respuesta. Estos procesos deben ser simples, con pocos trámites y documentos, amigables y flexibles para satisfacer sus expectativas.
- **Capacidad resolutive:** Ante cualquier situación que requiera el cliente, los colaboradores deben encontrar una solución efectiva, con prontitud, diligencia y energía.
- **Innovación:** Presentar al cliente cambios que introduzcan novedades en los productos, servicios, experiencias, canales y procesos, que sean percibidos como una mejora.

En este sentido, es muy importante reconocer estos tres elementos que componen la visión de la experiencia Comfandi como factores relevantes para la atención en los servicios.

## 4. PRÁCTICAS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMFANDI

### 4.1. RECOMENDACIONES DISTANCIAMIENTO SOCIAL Y GENERALIDADES «Protocolo medidas de protección y autocuidado (Covid-19) versión No. 2 de 6 agosto de 2021.

(La recomendaciones y medidas por UES se encuentran detalladas en el documento «Protocolo medidas de protección y autocuidado (Covid-19) versión No. 2 de 6 agosto de 2021 código TH-IT-0049)

#### 4.1.1. GENERALIDADES

##### 4.1.1.1. Lavado de manos

Un lavado correcto de manos disminuye la posibilidad de contagiarse y transmitir enfermedades o virus. Poner en práctica las siguientes recomendaciones:

- Lavar manos con agua y jabón, durante mínimo 20 segundos por cada lavada.  
¿Cuándo lavar las manos?:
  - Antes y después de entrar al baño.
  - Antes y después de manipular, preparar y consumir alimentos.
  - Antes y después de entrar en contacto con personas enfermas.
  - Al entrar y salir de un establecimiento de salud.
  - Después de hacer uso del transporte público.
  - Al utilizar elementos de uso compartido como cajeros electrónicos, computadores de oficina, puntos de conexión e información virtual, pasamanos y teléfonos públicos, entre otros.
- La compañía dispone de insumos para realizar la higiene de manos con agua limpia, jabón, y toallas de un solo uso (toallas desechables) y se suministra gel glicerinado, en lugares de acceso fácil y frecuente por parte contratistas, proveedores y colaboradores.
- Son socializadas e informadas en un lugar visible las medidas técnicas de higiene lavado de manos y formas de prevención del COVID-19.
- Todo el personal se lava frecuentemente las manos con agua y jabón después de toser, estornudar o tocar superficies potencialmente contaminadas, y que cada lavado dura al menos 40 segundos y con una frecuencia mínima cada 3 horas.

Nota: De no tener un lavamanos con agua y jabón, hacer uso de gel antibacterial.

##### 4.1.1.2. Uso de tapabocas

- El uso del tapaboca solo es eficaz si se combina con el lavado frecuente de manos con agua y jabón o gel antibacterial.
- Antes de ponerlo, lavarse las manos con agua y jabón o gel antibacterial.

- Cubrirse boca y nariz y asegurarse que no haya espacios entre la cara y el tapabocas.
- Usarlo en el transporte público, durante la jornada laboral y atención de personal.
- Evita tocar el tapabocas mientras lo usa; si lo hace, lavarse las manos con agua y jabón o con gel antibacterial.
- Cambiarse el tapabocas tan pronto como esté húmedo y no reutilizarlo.
- Retirarlo por detrás (no tocar la parte delantera del tapabocas), desecharlo inmediatamente en un recipiente cerrado, y lavarse las manos con agua y jabón o con gel antibacterial.

Nota: Los tapabocas desechables deben reemplazarse cada 8 horas, los de tela deben cambiarse y lavarse diariamente.

Los tapabocas de tela, entregados para el personal administrativo, son de tela antifluído, lavable. Son entregados 3 unidades por cada colaborador (con la finalidad de que sea utilizado alternándose durante la semana), por tolerar 30 lavadas cada 3 meses se realizará el recambio en el área de SST.

#### 4.1.1.3. Distanciamiento social:

El distanciamiento social, también llamado "distanciamiento físico", significa mantener un espacio con otras personas fuera de casa. Tener en cuenta:

- El personal debe asegurar que no se presenta aglomeración a la entrada y a la salida de las sedes de trabajo y que se respeta la distancia mínima permitida entre una persona y otra (1 metro).
- No reuniones grupales presenciales.
- Todas las personas permanecen al menos a (1 metro) de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo, evitando contacto directo.
- Se controla aforo de los colaboradores en el recinto de trabajo y donde se consumen alimentos.
- Se aprovecha las ayudas tecnológicas (reuniones virtuales) con el fin de evitar aglomeraciones e intercambios físicos de documentos.
- Se recomienda permanentemente el distanciamiento físico tanto en el ambiente de trabajo como en todos los lugares donde se pueda tener encuentro con otras personas, para ello se ubicarán avisos que recuerden la medida de distanciamiento social, demarcación en piso para las zonas que generen filas.
- Mantener la distancia en todos los lugares de la empresa.
- Alejarse de lugares concurridos y evitar aglomeraciones de personas.

#### 4.1.1.4. Ventilación

- Mantener puertas y ventanas abiertas para lograr intercambio de aire natural.
- Garantizar ambientes de trabajo con alto flujo de aire natural, evitando que hayan grupos de personas trabajando en lugares de baja ventilación.
- Realizar control de aforo permanente con el fin de evitar aglomeración y garantizar la circulación del flujo de aire natural.
- Las actividades de bienestar se deben realizar en espacios abiertos y con distanciamiento físico.
- Realizar descansos al aire libre, o si el espacio es cerrado garantizar la apertura de ventanas y puertas con el fin de garantizar el flujo de aire natural.

#### 4.1.1.5. Limpieza y Desinfección

El manejo de los residuos, limpieza y desinfección de zonas de trabajo y áreas comunes están a cargo de la empresa contratista de Aseo Brillaseo. (Protocolo limpieza y desinfección áreas no críticas), (Protocolo bioseguridad droguerías y supermercados, protocolo para el manejo de residuos y bioseguridad covid19, manejo de residuos Covid19 mercadeo, manejo residuos atención domiciliaria).

#### 4.1.1.6. Manipulación de insumos y productos

Para la entrega, cargue y descargue de los insumos se deben tener en cuenta las siguientes disposiciones en materia administrativas, de seguridad y bioseguridad correspondientes:

- Planificar la operación, quién entrega y quién recibe, dónde y cómo.
- Asignación de recurso humano necesario para la recepción del producto e insumos.
- Organizar los insumos a entregar.
- Ubicar en los lugares para acopios de los insumos a recibir, debidamente demarcados.
- Realizar desinfección de los productos e insumos que se reciben.
- Realizar cargue y descargue teniendo en cuenta el protocolo de bioseguridad (Desinfección, uso de EPP, entre otros definidos por el centro de trabajo).
- Disponer de ayudas mecánicas para la operación.
- Garantizar el uso de los equipos y EPP requeridos para la labor, incluyendo el uso de tapabocas.
- Las mesas, tablas, manijas, puertas o superficies de contacto en el lugar deben desinfectarse de acuerdo con el volumen y cruce de personas hasta tres veces al día.
- Desinfectar vehículos al menos una vez al día o antes de iniciar el cargue o descargue.

- Promover la entrega digital y electrónica de documentos.
- Si se hace necesaria la entrega o recibo de documentos físicos, se debe realizar en sobres cerrados.

#### 4.1.1.7. Vigilancia de la salud de los trabajadores

- La organización asegura el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la prevención de contagio por COVID-19, habilitando el canal de comunicación directa (Correo electrónico, vía telefónica, aplicativo tecnológico) entre colaboradores, jefe inmediato y seguridad y salud en el trabajo. Lo cual facilita la identificación de las condiciones y/o estado de salud de los colaboradores y proveedores.
- Registrar diariamente el estado de salud, en el aplicativo dispuesto por la organización para tal fin y/o en el correo electrónico establecido.
- Reportar al empleador o contratante cualquier caso de contagio que se llegase a presentar en su lugar de trabajo o su familia para que se adopten las medidas correspondientes, establecidas en el instructivo (TH – IT 0045) Protocolo para la vigilancia de salud de los colaboradores para la prevención del contagio de covid19, en el siguiente enlace [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJFEqAp4qMT6iFTXDBpBgZIETMxXulQCh1QymFPMeEag5nhw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJFEqAp4qMT6iFTXDBpBgZIETMxXulQCh1QymFPMeEag5nhw/viewform?usp=sf_link)
- Antes de ingresar a las instalaciones o iniciar labores durante la jornada laboral se debe realizar el protocolo de lavado de manos con una periodicidad mínima de cada 3 horas y al finalizar la jornada.
- La compañía establece el reporte de la información entregada por el colaborador, remitiéndola a la EPS, ARL. Ante cualquier sospecha de síntoma o contacto estrecho con personas confirmadas con COVID-19, manejando de manera confidencial y bajo la reserva de información.
- La compañía garantiza la actualización de las bases de datos de nuestros colaboradores y demás personal que preste los servicios en la empresa manejándola de manera confidencial y bajo la reserva de información.

Caso de trabajadores con síntomas:

- El trabajador que presente síntomas y se encuentre en el sitio de trabajo debe reportar en el aplicativo de Comfandi y al Jefe Inmediato, tomar medidas de aislamiento (colocarse mascarilla quirúrgica dotada por la empresa, dirigirse a un lugar aislado definido por el área y la sede) y llamar a la EPS a la que se encuentre afiliado.
- La EPS le indicará al trabajador las recomendaciones a seguir y se desplazará a la casa.
- El jefe se encargará de garantizar que la llamada del trabajador a la EPS se realice de forma inmediata.

- Si un trabajador presenta síntomas o signos graves de enfermedad será trasladado en ambulancia a un centro asistencial.
- El trabajador que se encuentra realizando actividades laborales en casa (trabajo remoto o teletrabajo), debe registrar en el aplicativo de Comfandi e informar de los síntomas al jefe inmediato, tomar medidas aislamiento (colocarse tapabocas, dirigirse a un lugar aislado de la casa) y llamar a la EPS a la que se encuentre afiliado.
- La EPS le indicará al trabajador las recomendaciones a seguir.
- El jefe se encargará de garantizar que la llamada del trabajador a la EPS se realice de forma inmediata.
- Seguridad y Salud en el Trabajo realizará el seguimiento epidemiológico y generará el reporte al ente que corresponda EPS, ARL, según el origen del contacto.

#### 4.1.1.8. Interacción en tiempos de alimentación

- Garantizar la separación mínima de dos metros de distancia entre una mesa y otra.
- Distribuir las sillas de tal manera que máximo dos personas se pueden ubicar en cada mesa, conservando el distanciamiento definido.
- No se permite el acceso de domicilios para colaboradores a las sedes, ya que no se puede realizar el protocolo de desinfección de paquetes y bolsas.
- Se podrá hacer uso de las máquinas dispensadoras, aplicando todos los protocolos de limpieza y distanciamiento.

#### 4.1.1.9. Protocolo antes de consumir alimentos

- Lavar las manos con agua, jabón y toallas desechables.
- Disponer de las mesas con una distancia mínima entre trabajadores de 1 metros y realizar proceso de desinfección de la mesa.
- Retirar tapabocas y guardarlo de manera que no quede en exposición de contaminación con las mesas.
- Al finalizar el consumo de alimentos lave nuevamente las manos con agua, jabón y toallas.

#### 4.1.1.10. Medidas Locativas

- Ubicar en puestos de pago alcohol glicerinado para su utilización posterior atención al público, por cada 5 aplicaciones realizar lavado de manos.
- Educar y capacitar a los colaboradores frente al uso adecuado de elemento de protección personal como: tapabocas, monogafas y guantes, cambio frecuente y disposición final.

- Control en el ingreso a los puntos de venta de clientes entre 10-20 personas, en caso de ser droguería solo ingresa una (1) persona.
- Aplicación de alcohol glicerinado al ingreso del supermercado a los clientes, con uso obligatorio de tapabocas.
- Demarcación a la entrada y en las cajas de registro cada 1,5 metro, de distancia para la ubicación de los clientes, y solo se le permite la entrada a 1 persona por familia.

**4.1.1.11. Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.)  
Recomendaciones generales que se deben aplicar en los procesos de la  
cadena de suministros preventivos por el COVID-19.**

- Validar las condiciones de estado de salud del personal que ingresará a la sede, para lo que se sugiere la aplicación de la lista de chequeo de reporte de síntomas de salud.
- Realizar toma de temperatura corporal, utilizar de forma continuada el tapabocas o mascarilla así no presente síntomas de infección respiratoria, para limitar la propagación.
- Divulgar los protocolos establecidos para la prevención del contagio y propagación de COVID-19.
- Verificar el suministro, uso y mantenimiento de los elementos de protección personal de acuerdo con las actividades a realizar, teniendo en cuenta la matriz de identificación de peligros y lo definido en la matriz de EPP.
- Verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades, el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- Mantener comunicación a través de carteleras informativas y boletines, sobre las medidas de prevención y propagación de COVID-19.
- Promover el frecuente lavado de manos, proporcionando sitios e insumos adecuados (agua limpia, jabón y toallas de papel) y de fácil acceso para los trabajadores.
- Implementar medidas de limpieza y desinfección de lugares de trabajo, máquinas, herramientas, superficies de trabajo, sitios de mayor afluencia de personas, zonas comunes, zonas de almacenamiento de materiales, baños, zonas de parqueo, comedor, entre otros.
- Implementar el distanciamiento social durante la jornada laboral, lavado de manos, uso de servicios sanitarios y zonas de alimentación.
- Evitar las aglomeraciones en los lugares de cargue y descargue.



#### 4.1.1.12. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

- Si los desplazamientos se realizan por medio de transporte masivo realizar uso de tapabocas, procurar la apertura de ventanas, mantener silencio, no comer ni hablar por celular.
- Cuando el transporte sea suministrado por la empresa se debe garantizar apertura de ventanas (parcial o total), de manera permanente; realizar desinfección antes y después del recorrido, utilizar el tapabocas y garantizar el distanciamiento.

#### 4.1.1.13. Recomendaciones en la vivienda

- Al salir de la vivienda
- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre las restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos.
- Visitar solo aquellos lugares estrictamente necesarios y evitar aglomeraciones de personas y sitios mal ventilados.
- Asignar un adulto mayor para hacer las compras, que no pertenezca a ningún grupo de alto riesgo.
- Restringir las visitas a familiares y amigos.
- No saludar de besos, ni abrazos, ni dar la manos y mantener el aislamiento.
- Utilizar tapabocas en el transporte público, supermercados, bancos y demás sitios.
- En casa debe utilizar tapabocas en caso de presentar síntomas respiratorios o si convive con personas que pertenecen al grupo de riesgo de contagio.
- Cumplir las medidas de aglomeración demás disposiciones de las autoridades locales.

#### Al regresar a la vivienda

- Retirarse los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavarse las manos de acuerdo a los protocolos definidos.
- Antes de tener contacto con los miembros de familia, cambiarse de ropa y bañarse con abundante agua y jabón.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales.
- La ropa debe lavarse en la lavadora a más de 60 grados centígrados o a mano con agua caliente que no queme las manos y jabón, y secar por completo. No reutilizar ropa sin antes lavarla.
- Desinfectar con alcohol o lavar con agua y jabón los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.
- Mantener la casa ventilada, limpiar y desinfectar áreas, superficies y objetos de manera regular.



#### 4.1.1.14. Convivencia con una persona de alto riesgo.

- Es necesario mantener la distancia al menos de un metro entre una persona y otra en casa.
- Utilizar tapabocas en casa, especialmente al encontrarse en un mismo espacio que la persona a riesgo y al cocinar y servir la comida.
- Aumentar y facilitar la ventilación natural del hogar, en lo posible mantener las ventanas abiertas permanentemente.
- Si es posible, es recomendable asignar un baño y habitación individual para la persona a riesgo, si no es posible aumentar ventilación y limpieza de desinfección de superficies de todas las áreas del hogar.
- Cumplir a cabalidad con las recomendaciones de lavado de manos e higiene respiratoria impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Lavar y desinfectar en forma regular, paredes, pisos puertas y ventanas, incrementar estas actividades de limpieza en las superficies de los closets, roperos, armarios, barandas, pasamanos, picaportes, interruptores de luz, gavetas, juguetes, bicicletas y demás elementos / artículos que todos los integrantes de la familia tengan contacto constante y directo.
- La limpieza y desinfección recomendada, debe procurarse realizar siguiendo los siguientes pasos: i. retiro en seco de polvo ii. Lavado o limpieza con agua y jabón iii. Enjuague o segunda limpieza con agua limpia iv. Desinfección con producto de uso doméstico.

## 4.2. SALUDO Y DESPEDIDA

1. El **saludo** definitivamente crea la primera impresión en el cliente.

- Un ejemplo de saludo es:

“Buenos días señor (mencione el nombre de la persona, si lo conoce), bienvenido a (mencione el nombre del punto de servicio), ¿En qué le puedo colaborar?”

2. La **despedida** es la oportunidad de confirmarle que es importante para nosotros.

- Un ejemplo de despedida es:

“Muchas gracias por su visita, ha sido un gusto atenderlo”

Recuerda que una comunicación asertiva, es decir, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, puede ayudar a mejorar la experiencia del cliente.

- Para reforzar la experiencia positiva
  - Agradécele por su visita.
  - Infórmale que esperamos que regrese, que siempre es un gusto atenderlo.
  - Haz que se sienta único y especial.



- Para enmendar la experiencia negativa
  - Entiende su molestia.
  - Ten presente que gracias a sus observaciones podemos mejorar.
  - Siempre busca darle una solución.
  - Apersonate de su situación. Ponte en sus zapatos.
  - Haz que perciba que estamos trabajando para él.
- Ante una dificultad, abstente de utilizar expresiones como:
  - “Son políticas de Comfandi”
  - “No está a mi alcance”
  - “Ese no es mi trabajo”
  - “Así es la metodología”
- Comfandi eres tú, no lo trates como un tercero
  - En vez de justificarte con una política, argumenta el porqué de la decisión:
  - “Lo que puedo hacer es...”
  - “Quien lo puede ayudar es...”
- Al momento de despedirte, evita expresiones como:
  - “Chao”
  - “Suerte”
  - “Adiós”
- Procura decir:
  - “Que tenga un feliz día”
  - “Estamos para servirle”
  - “Fue un gusto atenderle”

#### 4.2.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Un adecuado protocolo telefónico es fundamental. La imagen y la reputación se ven en riesgo cuando el servicio al cliente falla en la comunicación telefónica.

- **Contestar la llamada:**
  - Contesta en los tres primeros repiques.
  - Saludo: “(identifica el área) buenos días, le habla (di tu nombre)”
  - Maneja un adecuado volumen, ritmo y pronunciación de las palabras.
  - Sonríe, esto genera un tono de voz agradable.

#### Si estás en tu sitio de trabajo...

- **Espera:**
  - Indica a la persona que la vas a dejar en espera y el motivo.
  - Oprime en tu teléfono la tecla de silencio, con el fin de retener la llamada y dejarla en espera, así el cliente no escuchará las averiguaciones.
  - Si la espera toma más de un minuto, debes tomar los datos e indicar que se devolverá la llamada.
- **Transferencia:**
  - Explica al cliente por qué se va a transferir la llamada y pregunta si acepta.

- Explica al cliente quién le va a contestar, el área y la extensión, y espera que contesten antes de colgar.
- Si no contestan, toma el mensaje.

#### En caso de que te encuentres en la oficina y tu compañero no se no se encuentre

- **Toma de mensajes:**
  - Explica la ausencia del colaborador de manera positiva; si es posible, indica cuándo va a regresar.
  - Ofrece ayuda o toma el mensaje.
  - Toma los datos necesarios: nombre y apellido, número telefónico, mensaje abreviado, hora y día de la llamada.
- **Verificación:**
  - Ratifica al cliente la comprensión de su requerimiento y lo que se piensa hacer.
  - Agradece la llamada.
  - Verifica que has tomado los apuntes necesarios para darle respuesta al cliente.
- **Apropiarse de la situación:**
  - Ayuda al cliente de forma inmediata a encontrar a quien busca.
  - Escúchalo proactivamente.
  - Asegúrate de transmitir el mensaje completo al colaborador cuando regrese.

#### 4.2.2. CORREO ELECTRÓNICO

A la hora de **enviar un correo empresarial**, debes causar una buena impresión, por ello, es importante tener en cuenta las siguientes reglas de protocolo:

- Indica un Asunto claro y significativo, que resuma el contenido del correo.
- Elije bien los destinatarios, involucrando únicamente a los interesados.
- El campo Para: es para incluir la(s) persona(s) principal(es) a quien(es) se va a dirigir el mensaje.
- El campo CC: es para destinatarios que también deben estar informados sobre el mensaje que se envía al destinatario principal
- El campo CCO: es para destinatarios ocultos, es decir, aquellos que no pueden ver los demás destinatarios. En vez de usar esta opción, se sugiere enviar una copia del mensaje anterior aparte.
- Sé breve y conciso, no hagas el mensaje más largo de lo necesario.
- Sé breve y conciso, no hagas el mensaje más largo de lo necesario.
- Si debes adjuntar documentos, asegúrate de que los destinatarios tengan el software para leerlo y que el tamaño del adjunto no supere el peso permitido por la organización.
- Utiliza las herramientas de compresión/descompresión de archivos, como ZIP, para reducir su tamaño o, si es viable, compártelos a través de One Drive.
- Utiliza lenguaje apropiado, evita el humor, el sarcasmo y los insultos. Es apropiado comenzar un mensaje con frases como: “Para su información, para su aprobación”.

- Asegúrate de incluir todo el historial cuando intercambies un mensaje varias veces, para facilitar la conversación de los involucrados.
- Revisa el mensaje antes de enviarlo y corrige los errores tipográficos o gramaticales. El estilo del mensaje refleja la imagen del remitente.
- Cuida la ortografía y utiliza correctamente las reglas gramaticales y de puntuación. No escribas tu mensaje en mayúsculas sostenidas; esto sugiere grito o enojo.
- Asegúrate de que tu firma sea la corporativa y que con ella estén los datos de contacto, como cargo, teléfono, extensión, ciudad y correo electrónico.

### Cuando recibas un mensaje

- Define dónde guardar los mensajes, una vez leídos. Guarda los mensajes recibidos en carpetas.
- No imprimas los correos electrónicos, a menos que sea necesario. Usa racionalmente los recursos y ayuda a preservar el medio ambiente.
- Respeta la privacidad de los mensajes que recibes. No envíes o copies a otros un correo electrónico que te enviaron, sin el consentimiento del remitente original.
- Cuando no seas el destinatario principal del mensaje y hayas recibido copia de manera informativa, no necesariamente debes dar respuesta, solo en caso de que te lo soliciten.

## 5. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

### 5.1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE FORMA PRESENCIAL

Por medio del canal de atención por correspondencia de manera presencial, los usuarios realizan sus solicitudes de forma escrita y verbal.

Comfandi, cuenta con diferentes puntos de atención al usuario CIS (Centros integrados de servicios), que están ubicados en la ciudad de Cali y las regionales (Buenaventura, Cartago, Tuluá, Buga, Palmira, Sevilla, Roldanillo, Bugalagrande, Zarzal y Caicedonia), en dichos lugares se realiza la atención y se receptionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales o/y escritas.

#### 5.1.1. Si el usuario suministra una solicitud de forma escrita se deben seguir los siguientes lineamientos:

1. Ingresar de inmediato al siguiente link:

<https://comfandi.secure.force.com/ConsultaSolicitudesCIS/>

2. Diligenciar los siguientes campos:

→ Número de radicado o consecutivo.

- Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
  - El objeto y las razones de la petición
  - Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
  - Información de quien recibe la petición.
  - Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.
3. Después suministrar la información en el formulario, este genera un número de solicitud que debe entregarle al usuario o afiliado, para que este pueda realizar un seguimiento, tramite y respuesta.

### 5.1.2. Si el usuario realiza una petición de forma verbal se deben seguir los siguientes lineamientos:

- a. Ingresar de inmediato al siguiente link:

<https://comfandi.secure.force.com/ConsultaSolicitudesCIS/>

- b. Diligenciar los siguientes campos:

- Número de radicado o consecutivo.
- Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.

- c. Después suministrar la información en el formulario, este genera un número de solicitud que debe entregarle al usuario o afiliado, para que este pueda realizar un seguimiento, tramite y respuesta.

## 5.2. BUZONES DE SUGERENCIAS

Para una correcta gestión y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por medio de buzones se procede a establecer las siguientes acciones:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de los formatos y bolígrafos en cada uno de los buzones.

- Las llaves de los buzones deben ser manejadas con estricta seguridad y confiabilidad por la empresa de mensajería, no se puede sacar copia o duplicado de estas, en caso de pérdida comunicarse con la analista de Experiencia del cliente.
- Diligenciar el formato RC-FT-0005 Control Recolección de PQRS en Buzones, los siguientes campos:
- Fecha de recolección.
- Cantidad de registros por buzón.
- Nombre y sello del representante del punto.
- Los funcionarios de la empresa de mensajería contratada, visitarán los puntos de servicio previamente asignados por la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfandi, que cuentan con buzón para hacer la recolección de los registros de PQRS.
- La apertura de los buzones debe realizarse siempre en presencia del colaborador asignado en cada uno de los puntos para esta actividad.
- Al abrir el buzón, se debe realizar el debido proceso, se debe comprobar que esté debidamente cerrado, abrirlo, contar los registros depositados en presencia del colaborador designado y guardarlos en la respectiva carpeta.
- Solicitar al administrador del punto o el colaborador encargado que se registre su nombre y coloque el sello en las casillas correspondientes del formato Control Recolección de PQRS en Buzones RC-FT-0005.
- Finalmente guardar el registro RC-FT-0005 en la respectiva carpeta.
- Realizar la entrega a la empresa que digita (**Contact Center Américas BPS**)
- Creación de solicitud por el aplicativo SAC, donde se genera un consecutivo para brindar respuesta al usuario.
- Al crear la PQRS en Salesforce, se genera un número de solicitud, este se debe relacionar en el registro físico que el usuario inicialmente deposito en el buzón y finalmente este se envía al archivo central.

## 6. SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE FORMA VIRTUAL

Los canales digitales de atención al usuario cuentan con los siguientes lineamientos:

### 6.1. PORTAL CORPORATIVO:

Por medio de la página corporativa de Comfandi ([www.comfandi.com.co](http://www.comfandi.com.co)) los usuarios, empresas y afiliados pueden realizar sus solicitudes, ingresando a la opción servicio al cliente:

- Diligenciando el formulario (si cuenta con documentos soporte, podrá adjuntarlos).
- Al guardar la solicitud, el usuario obtiene un número que le permite consultar el estado, el trámite y respuesta.

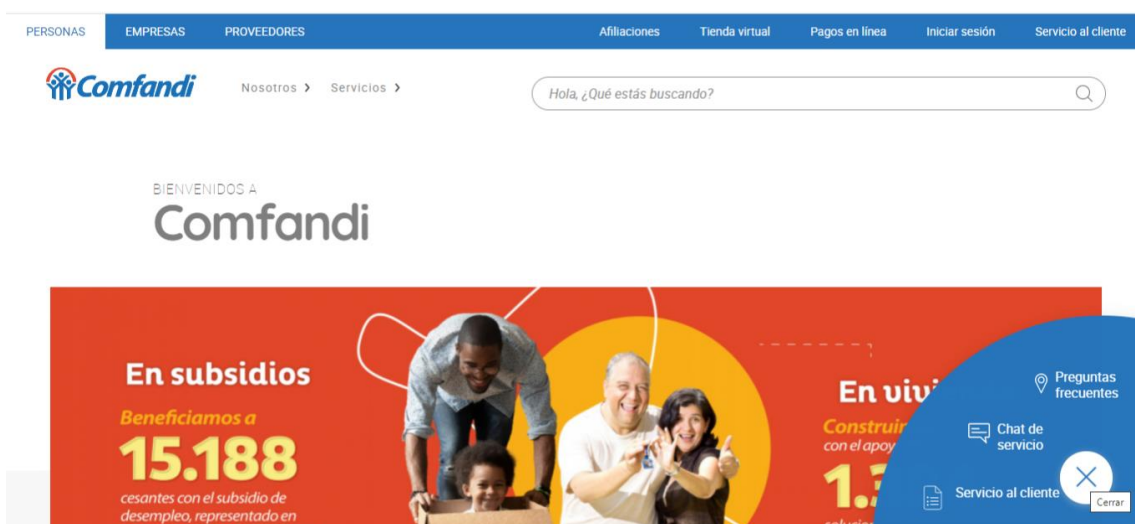
## 6.2. CORREO ELECTRÓNICO:

Las solicitudes que realizan los usuarios a los diferentes correos corporativos suministrados por Comfandi para la atención al público deben ser recibidas y gestionadas por los colaboradores, siguiendo los pasos que se muestran a continuación:

- a. Ingresar a: <https://comfandi.secure.force.com/ConsultaSolicitudesCIS/>
- b. Diligenciar los siguientes campos:
  - Número de radicado o consecutivo.
  - Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
  - El objeto y las razones de la petición
  - Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
  - Información de quien recibe la petición.
  - Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.
4. Después suministrar la información en el formulario, este genera un número de solicitud que debe entregarle al usuario o afiliado, para que este pueda realizar un seguimiento, tramite y respuesta.
5. En caso de que se presenten situaciones de carácter urgente o graves, se aparte de crear la solicitud, se deben reportar al área de experiencia del cliente para brindarle la gestión necesaria, seguimiento y respuesta.

## 6.3. CHAT DE PÁGINA CORPORATIVA:

En Comfandi contamos con un Chat Bot que permite que los usuarios autogestionen sus requerimientos, preguntas frecuentes y envíen solicitudes:





- **Preguntas frecuentes:** los usuarios pueden despejar sus dudas, respecto a procesamientos, servicios, puntos de compra, etc.
- **Chat de servicio:** donde el usuario selecciona según sus requerimientos las opciones que mejor den respuesta a lo que necesita saber y el Bot por medio de auto respuesta le brinda información para que el usuario despeje sus dudas.
- Por último, está la opción de **servicio al cliente** donde el usuario puede rellenar el formulario para crear una solicitud a sus requerimientos y realizar el proceso mencionado en el punto de portal corporativo.

#### 6.4. REDES SOCIALES

Comfandi tiene presencia en las diferentes redes sociales como: fan page en Facebook (Comfandi Valle del Cauca) e Instagram (Comfandi) que se usan como gestión de marca corporativa, publicar información de interés y canal de atención al usuario. En caso de que el usuario realice preguntas de carácter informativo o de interés general, por medio del encargado de la gestión de redes sociales (Community Manager) se brinda una respuesta oportuna. Y en cuanto a solicitudes que expresen situaciones que afecten la reputación de Comfandi o impliquen una gestión interna, se realiza el siguiente proceso:

- Se recibe la queja o reclamo de alto impacto y el Community Manager escala el caso internamente al área que corresponda con copia al área de Experiencia del cliente para el respectivo seguimiento.
- Desde el área, se debe crear un caso con una prioridad alta en la plataforma Salesforce para manejar la trazabilidad de la información de la solicitud y responder en un máximo de dos días hábiles.
- Se envía el número de solicitud al Community Manager para que se lo suministren al usuario y este pueda llevar un seguimiento, y verificar el estado de su respuesta.
- Si se logra una rápida respuesta de la solicitud presentada por el usuario, esta también se envía al Community Manager, para que se le suministre al usuario por medio de mensaje interno en la respectiva red social.

### 7. GUÍA DE LINEAMIENTOS INTERNOS VIRTUALES

#### 7.1. REUNIONES EFECTIVAS PARA COLABORADORES DE LA CAJA.

Comfandi establece una serie de lineamientos para el desarrollo de una cultura de reuniones efectivas que aplica para todos los colaboradores que participan en la programación, desarrollo de comités y reuniones internas.

Dicha política cuenta con una metodología que posibilita la productividad, distribución de tiempo y correcta asignación de tareas, de tal modo que exista una preparación previa, durante y después de cada reunión para cumplir con los objetivos que se planteen en las mismas. Por esto a modo general:

- Antes de la reunión es importante verificar su pertinencia, se evita especificar los horarios, agendarlos con un tiempo suficiente y tener claro los objetivos y entregables que deriven de esta.
- Durante la reunión se ilustran objetivos, alcances, roles y entregables, para así mismo, elaborar el acta pertinente,
- Después de la reunión se envía a todos los participantes el acta y se deben notificar los compromisos que se asignan a las personas lograron asistir.

Adicionalmente Comfandi cuenta con la definición clara de roles de los colaboradores y tipos de reunión que se pueden presentar, así mismo, brinda herramientas para la programación y desarrollo de las mismas, estableciendo una ruta que se deberá seguir en caso de incumplimientos de dichas políticas. Si desea ampliar la información puede dirigirse al documento “Política de reuniones efectivas” código TH-PT-0018.

### Reglas de oro para colaboradores durante reunión virtual



## 7.2. POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS COLABORADOR INTERNO – RECONOZCO TU HUELLA

La Política de Reconocimiento establece directrices para el otorgamiento de reconocimientos económicos y emocionales a los colaboradores, de acuerdo con los parámetros definidos según el tipo de vinculación, y con el fin de exaltar su aporte en las labores contratadas.

Referente a los reconocimientos emocionales para los colaboradores, estos son de carácter simbólico y emocional, y se rigen por lo estipulado en el Sistema de Reconocimiento “Reconozco tu Huella”. Dicho sistema contempla programas de reconocimiento para promover los comportamientos que ayudan a fortalecer el ambiente laboral y cumplimiento del Propósito superior de Comfandi. Para ampliar la información dirigirse al documento “Política de reconocimiento” código TH-PT-0009. Cabe resaltar que los datos y la información contenida en la plataforma “Reconozco tu Huella” se rigen bajo la Política Tratamiento de Datos Personales código SJ-PT-0002.

### 7.3. IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL INTRANET – CONFIDENCIAS

Comfandi creó una intranet corporativa como canal de comunicación que permite centralizar toda la información y comunicación dirigida a nuestros colaboradores, compartir información corporativa y segmentada por áreas, facilitando el flujo y estandarización de la información, así como la alineación de los colaboradores con el direccionamiento estratégico y la apropiación de la cultura corporativa, el trabajo colaborativo y el relacionamiento interno.

Este portal interno se compone de talento humano, aplicaciones, información y noticias, información segmentada por UES, comunicación doble vía, encuestas y foros, contenido multimedia, cumpleaños y calendario de eventos y directorio activo y permite conectar a todos los colaboradores con el nuevo medio, generando expectativa y promoviendo el uso permanente de la intranet como guía de consulta para estar al día con la organización.

### 7.4. POLÍTICA DE CONFIANZA Y FLEXIBILIDAD

Comfandi establece lineamientos para el desarrollo eficiente de las medidas que hacen parte del grupo Somos Confianza enmarcadas en la flexibilidad laboral, en donde se encuentran el teletrabajo, la jornada flexible y el trabajo por proximidad, en acatamiento a la normatividad aplicable y las políticas internas.

#### 7.4.1. DIRECTRICES GENERALES

Como Empresa Familiarmente Responsable, y en cumplimiento de las regulaciones vigentes, buscamos establecer una guía que oriente a todos los colaboradores en el uso de las medidas de flexibilidad laboral. Definiendo con claridad las directrices para que cada uno de los beneficios de flexibilidad sea comprendido, aceptado y adoptado por los colaboradores como prácticas que contribuyen en su bienestar e impactan en el compromiso, la productividad y los resultados.

Con base en esta política, Comfandi se compromete a dar cumplimiento de las condiciones planteadas para el funcionamiento de las medidas en sus distintas modalidades, cumpliendo con las normas y reglamentos legales vigentes.

#### 7.4.2. DEFINICIONES GENERALES

- Teletrabajo: La Ley 1221 de 2008 en su artículo 2 la define como "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo"
- Teletrabajador: Persona que desempeña actividades laborales a través de las tecnologías de información y la comunicación, sin requerirse su presencia física en las instalaciones de la empresa.

- Trabajo por proximidad: Es la posibilidad que se otorga a los colaboradores para que puedan realizar sus labores en sedes cercanas a su lugar de residencia, lo que permite gozar de una mejor calidad de vida y disfrutar de más tiempo libre al disminuir los desplazamientos.
- Jornada flexible: Es aquella que se adapta a las necesidades de los colaboradores, en la medida en que abre posibilidades distintas a la jornada única, dentro de unos límites establecidos y previamente acordados, frente al horario de inicio y finalización de la jornada.
- Accidente de Trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa u ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.
- Ergonomía del puesto de trabajo: Condiciones de diseño de los lugares y puestos de trabajo, donde coincidan las características fisiológicas y anatómicas adecuadas para el desarrollo del trabajo.
- Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los colaboradores. Incluidos específicamente en: instalaciones físicas del lugar de trabajo, equipos, herramientas, riesgos físicos, biológicos presentes en el ambiente, ergonómicas, biomecánicas y psicosociales.
- Derecho a la desconexión laboral: Es la garantía y el derecho que tiene todo trabajador a disfrutar de su tiempo de descanso, respetando los horarios de trabajo pactados en el contrato inicial, con el fin de conciliar su vida personal, familiar y laboral. Lo que no implica que por necesidad del servicio el mismo se pueda extender.
- Offimizer: Plataforma tecnológica para la gestión de equipos de trabajo y de espacios compartidos en el modelo laboral flexible.
- Fases de aprobación: Todo colaborador que sea invitado al proceso de flexibilidad, pasará por un proceso de aprobación conformado por cinco (5) etapas, que son: Voluntariedad y diagnóstico técnico, Seguridad y salud en el trabajo, Tecnología de la información, Capacitación y Aprobación final de Gestión Humana.

#### 7.4.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS MEDIDAS DE FLEXIBILIDAD:

- Permiten gestionar el tiempo y lugar de trabajo de manera flexible.
- No requieren la presencia física del colaborador en las sedes de la organización, dependiendo de la medida de flexibilidad elegida.
- La prestación del servicio se da a través de la tecnología para facilitar la comunicación entre las partes y el desarrollo de las labores.
- Propician la transformación de las relaciones laborales, permitiendo la gestión del tiempo y brindando a la organización mayor productividad, derivada del aumento en la calidad de vida de los colaboradores.
- Contribuyen al equilibrio de la vida personal, familiar y laboral.
- Disminuyen el ausentismo y la rotación de personal.
- Evitan desplazamientos impactando positivamente la huella de carbono.
- Contribuyen a la generación de ahorros personales y corporativos.

- Generan compromiso, autogestión, empoderamiento y nuevos mecanismos de control y seguimiento.

#### 7.4.4. TELETRABAJO

##### Modalidades:

- **Autónomos:** Son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad laboral. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones por requerimientos especiales.
- **Suplementarios:** Son aquellos que laboran algunos días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.
- **Móviles:** Son aquellos que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación, en dispositivos móviles.

##### Condiciones:

1. El personal que desempeñe los cargos definidos para teletrabajo, recibirá por parte de la Dirección de Gestión Humana vía email, la invitación a participar del proceso de postulación a través de la plataforma tecnológica Offimizer.
2. Aun cuando un cargo sea teletrabajable es posible que un colaborador no pueda acceder a la medida y no reciba la invitación, debido al no cumplimiento de las condiciones frente a comportamientos, actitudes y rendimiento necesarios para ser teletrabajador.
3. En la plataforma, entre otras cosas, se realiza todo el flujo de evaluación y validación de los candidatos a teletrabajo, además facilita el registro y seguimiento de la gestión de objetivos y tareas y la gestión de espacios de acuerdo a la modalidad definida.
4. El colaborador que acepte la voluntariedad, en la plataforma tecnológica de flexibilidad, y se le apruebe la modalidad, continuará con el proceso de validación de las fases según lo establece la norma.
5. En la primera fase de diagnóstico y voluntariedad, el colaborador podrá inscribir en la plataforma para el desarrollo de su labor en la modalidad de teletrabajo, hasta 3 sitios, los cuales deberán cumplir con las condiciones y validación por parte de SST y/o la ARL.
6. Se realizarán las validaciones de puesto de trabajo de forma virtual, presencial y/o en formato de autoreporte por parte de SST y/o la ARL.
7. El colaborador debe cumplir con las condiciones especiales sobre la prevención de riesgos laborales, de igual forma autorizar las verificaciones presenciales o virtuales de seguimiento por parte de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales se realizarán por lo menos una vez al año.

8. Desde SST en conjunto con la ARL se implementarán medidas de promoción y prevención de la salud, para minimizar cualquier impacto ocasionado por el desarrollo de esta modalidad durante la jornada laboral.
9. Los teletrabajadores deberán cumplir con los lineamientos establecidos en la GUÍA TÉCNICA PARA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - TELETRABAJADORES, publicada en Resolución con el código TH-FT-0213.
10. En la segunda fase de la plataforma se realizará una evaluación tecnológica para validar la funcionalidad de las herramientas tecnológicas empleadas por el colaborador para el desarrollo de la labor, así como para otorgar los permisos de VPN, entre otros.
11. Comfandi entregará, si su cargo así lo define, el equipo de cómputo portátil para el desempeño de la labor. Los demás implementos deberán ser asumidos por el trabajador interesado en acceder a la medida.
12. El colaborador es el responsable de cualquier avería, deterioro o daño del computador, por mal uso y no por desgaste natural del equipo, por lo cual deberá responder por arreglo o reposición de este elemento, de acuerdo a directriz de aceptación de uso y responsabilidad de los equipos portátiles.
13. El colaborador debe disponer de sus propios recursos para acondicionar su espacio de trabajo fuera de los establecimientos de la organización, de acuerdo con las condiciones establecidas por Seguridad y Salud en el Trabajo - SST. Debe garantizar contar con una silla ergonómica, teclado, pad mouse, iluminación, mesa de trabajo funcional y disponer de conexión a internet. Comfandi no se hace responsable de la adecuación.
14. Los colaboradores que queden aprobados en la modalidad Autónoma, los 5 días a la semana en teletrabajo, si lo requieren podrán realizar el traslado de la silla ergonómica y de las herramientas de trabajo tales como: base elevadora, teclado, mouse, pad mouse y diadema asignadas para el desarrollo de su labor. El costo de este traslado lo asume el teletrabajador firmando el acta de salida de los activos, y haciéndose responsable del arreglo por posibles daños de estos, y de la devolución de los mismos si dicha modalidad llega a su finalización.
15. En el caso en que se requiera a criterio de Comfandi, se realizará una evaluación psicológica para determinar si el colaborador es apto para ejercer esta modalidad de trabajo.
16. El colaborador se compromete a realizar el ciclo de formaciones requeridas para teletrabajadores y a aprobar las evaluaciones de conocimiento pertinentes.
17. El colaborador debe firmar un otrosí al contrato de trabajo en donde se aclaran, adicionan o cambian condiciones del contrato principal, para este caso en particular únicamente se adiciona que la prestación personal del servicio del trabajador se hará en un lugar fuera de los establecimientos de la organización, bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos. A este documento no se le podrán adicionar observaciones o comentarios adicionales a los pactados previamente entre las partes.
18. La firma del otrosí solo cambia la modalidad de desarrollar las labores, por lo cual las demás condiciones laborales seguirán vigentes; por ejemplo, el horario, las labores

contratadas, el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, Código de Buen Gobierno y Ética y demás disposiciones internas.

19. Si el colaborador no acepta firmar el otrosí al contrato, siendo éste un requisito legal, no podrá acceder a la modalidad de teletrabajo.
20. Comfandi está en la obligación de reportar ante el Ministerio del Trabajo la información del personal con modalidad contractual de teletrabajo, por lo cual dicho reporte se hará a través de la plataforma destinada para tal fin.
21. Se firmará un acuerdo con el líder de cada teletrabajador con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de las condiciones de la modalidad elegida.
22. La medida se podrá suspender a solicitud del trabajador, solo en situación de calamidad con previa evaluación de Gestión Humana.
23. Se reconoce a los teletrabajadores un auxilio mensual, el cual contribuirá al pago de servicios utilizados en el desarrollo de las labores encomendadas, incluyendo la conectividad, el cual se pagará proporcionalmente a los días de la modalidad.
24. El colaborador debe hacer uso de la jornada laboral establecida en los cargos administrativos o de acuerdo a la regional a la que pertenezca, previo acuerdo con el jefe inmediato; pudiendo definir la jornada flexible que utilizará semestralmente, que podrá ser el horario habitual de 7:30 a 5:00 p.m., o el horario de 9:00 am a 6:30 pm.
25. El colaborador se compromete a mantener la conectividad y disponibilidad en el horario laboral.
26. En caso de presentar inconvenientes con el equipo de cómputo deberá comunicarse con el área de soporte técnico de Comfandi, y si el problema no fue solucionado, deberá comunicarse con su líder inmediato para definir el proceso a seguir.
27. El colaborador se compromete a atender las reuniones presenciales que por su naturaleza no se puedan realizar de manera virtual. Los jefes informarán oportunamente a los colaboradores para que coordinen su asistencia, los gastos de traslado a la sede citada serán asumidos por el teletrabajador. La presencia del colaborador en la oficina no implica que se estén cambiando las condiciones de teletrabajo. Las reuniones se acordarán dando cumplimiento a las condiciones de la jornada flexible.
28. Para facilitar la interacción con compañeros de trabajo, clientes y/o proveedores, el colaborador deberá mantener encendida la cámara en las reuniones, como mínimo durante el momento del saludo, en sus intervenciones y en la despedida. Y si a juicio del líder de la reunión se requiere, deberá mantener la cámara encendida durante el desarrollo de toda la reunión.
29. El colaborador se compromete a trabajar en condiciones aptas y adecuadas de higiene y presentación personal, tal como debería presentarse en su puesto de trabajo si el desarrollo de este fuera presencial.
30. El colaborador debe mantener comunicación permanente con sus compañeros de equipo de trabajo, generando cercanía y empatía con los mismos.
31. El colaborador debe cumplir con las medidas de protección de datos, así como conservar y/o salvaguardar la información y documentación manejada para el desarrollo de sus funciones, guardando absoluta confidencialidad y reserva de estas, cumpliendo con los lineamientos de protección de datos establecidas por Comfandi.

Entre ellos se encuentran: la Política de seguridad de la información TI-FT-0019, Política de seguridad informática y ciberseguridad TI-PT-0027, Lineamientos de uso y custodia de la información de propiedad de Comfandi TI-IT-0005.

32. Se evaluará el desempeño del colaborador para aprobar y mantener la medida, así como se podrán establecer mecanismos de seguimiento y control semanal, mensual o periódico por parte del empleador.
33. Los teletrabajadores y líderes se comprometen a cumplir con la Política y con las condiciones que establece el otrosí. En caso de evidenciarse incumplimientos, esta medida se podrá cancelar y/o modificar en cualquier momento.
34. Si el colaborador que este laborando en esta modalidad presenta mal desempeño, se le gestionará de la misma manera que los que hacen gestión presencial, y se tomarán las medidas que correspondan.

### **Prohibiciones**

1. Se prohíbe en la modalidad de teletrabajo prestar servicios personales a otro empleador durante o fuera de su jornada de teletrabajo. En caso de que requiera desarrollar labores para otro empleador (que no genere conflicto de interés con Comfandi) esto deberá ser reportado a su jefe Inmediato y a Gestión Humana, para que se dé la autorización; de igual manera, estas labores adicionales no podrán generar un desgaste físico o emocional al trabajador que pongan en riesgo su salud.
2. Usar para efectos personales las redes sociales en horario laboral.
3. Usar computadores portátiles personales.
4. Desarrollar actividades laborales en un espacio o sitios distintos a los acordados previamente y notificados a través del reporte o visita de la ARL.
5. No se podrá solicitar en un tiempo menor a un año de ser teletrabajador la cancelación de esta medida para retornar a la presencialidad.

### **Requisitos iniciales para acceder**

1. Aplica para el personal que no requiera estar de manera presencial de cara al cliente, usuario o afiliado.
2. Aplica para colaboradores con contrato directo. Incluyendo aprendices y practicantes. Para el caso de personal vinculado por empresas temporales, dependerá de que esa medida sea adoptada por dicha entidad.
3. El cargo debe estar evaluado y aprobado en la plataforma tecnológica de flexibilidad.
4. El colaborador debe tener buen desempeño, validado en el ADI o con concepto del jefe inmediato.
5. Contar con una conducta laboral intachable.



## Seguimiento y evaluación.

### El líder deberá:

1. Establecer relaciones de confianza con sus equipos, delegando y empoderando para que de manera autónoma gestionen y consigan los resultados.
2. Realizar el seguimiento para el cumplimiento de las responsabilidades, objetivos y tareas a través de la plataforma de flexibilidad establecida por Comfandi, garantizando la interacción entre las partes.
3. Asignar en la herramienta los objetivos de trabajo de los teletrabajadores.
4. Realizar la trazabilidad del cumplimiento y evolución de las tareas de los teletrabajadores a través de la herramienta.
5. Garantizar el cumplimiento de la desconexión laboral, promoviendo el respeto de los horarios de trabajo de sus teletrabajadores, los cuales han sido pactados en el contrato.
6. Supervisar el cumplimiento de los requerimientos ergonómicos y de prevención de riesgos laborales.
7. Realizar y promover prácticas que conlleven al cuidado de la salud física y emocional, como pausas activas, alimentación en horarios fijos, protección visual, hidratación, desconexión después del trabajo, entre otros.
8. Participar y fomentar la participación en las actividades de capacitación definidas para la prevención de riesgos laborales.
9. Acompañar el proceso de investigación de accidentes de trabajo.
10. Participar de los programas de formación, certificación y rituales establecidos para la apropiación y adopción de la medida.
11. Programar anticipadamente, a través de la plataforma tecnológica, su jornada de trabajo en oficina, según la modalidad definida, reservando los espacios de trabajo requeridos.

### Igualmente, el teletrabajador deberá:

1. Gestionar su tiempo, sus compromisos y en general todas sus obligaciones de manera autónoma y responsable, con el fin de cumplir sus objetivos y resultados esperados.
2. Crear y administrar las tareas en la plataforma para su respectivo seguimiento.
3. Reportar al área de SST cualquier cambio de la condición de su puesto y lugar de trabajo.
4. Reportar oportunamente los accidentes de trabajo.
5. Participar activamente en las actividades de capacitación definidas para la prevención de los riesgos laborales.
6. Participar de los programas de formación, certificación y rituales establecidos para la apropiación y adopción de la medida.

7. Realizar prácticas que conlleven al cuidado de la salud física y emocional, como pausas activas, alimentación en horarios fijos, protección visual, hidratación, desconexión después del trabajo, entre otros.
8. Programar anticipadamente, a través de la plataforma tecnológica, su jornada de trabajo en oficina, según la modalidad definida, reservando los espacios de trabajo requeridos.

### Particularidades

Comfandi se reserva el derecho de que, como beneficio adicional a la medida de teletrabajo estándar establecido por la norma, podrá autorizar a sus teletrabajadores:

- Desarrollar sus funciones desde cualquier lugar (residencia, finca, residencia de familiares, ciudad) siempre y cuando en dichos sitios se cuente con las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo; para lo cual deberá diligenciar el auto reporte en línea de cada uno de los sitios donde va a trabajar, así como reportar, a través de la plataforma, cuando cambie el lugar donde desarrollará sus actividades. Para permitir estos cambios, el teletrabajador deberá contar con el visto bueno de su líder.
- Para aquellos colaboradores que por necesidades propias deban desarrollar sus actividades como teletrabajador desde otros países, la petición deberá ser consultada con la Dirección de Gestión Humana, para determinar las condiciones en que se desarrollará dicha excepción, aclarando que en caso en que sea necesaria la suscripción de una póliza para cubrimiento de salud, el costo será asumido por el teletrabajador.
- Los colaboradores que teletrabajen desde una ciudad o país distinto a la sede de trabajo y sean requeridos para hacer presencialidad en las oficinas de la empresa, deberán cubrir sus gastos de viaje por todo concepto. La Caja no asumirá ningún gasto relacionado con el viaje, desde y hacia su residencia, para cumplir compromisos laborales que requieran la presencialidad.
- Pese a que la medida de teletrabajo se establezca solo por días, si esa es la modalidad elegida, el trabajador y el líder directo podrán acordar que estos días no sean preestablecidos, si no que tengan variación en la semana, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- A juicio de Comfandi, de acuerdo a las necesidades del servicio, la medida de teletrabajo o las condiciones establecidas, podrán ser modificadas, previa notificación al trabajador.

## 8. GUÍA DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD

En Comfandi, todas las interacciones que se presentan con los clientes deben evidenciar un servicio incluyente para personas con discapacidad, adaptándose a sus necesidades y requerimientos para la obtención de una excelente atención por parte de los colaboradores.

### 8.1. RECONOZCA LAS DIFERENTES DISCAPACIDADES:

Para la correcta atención a los usuarios se deben tener en cuenta los diferentes tipos de discapacidades y las particularidades que estos conllevan para ofrecer un servicio incluyente. Las personas con discapacidad son “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”<sup>1</sup>. (Art. 1°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006)

De modo que, es pertinente conocer los diferentes tipos de discapacidades<sup>2</sup>:

#### 8.1.1. Discapacidad sensorial:

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).

- La **discapacidad sensorial auditiva** se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.
- La **discapacidad visual moderada** y la **discapacidad visual grave** se refiere a personas que cuentan con la condición de baja visión y la ceguera.
- La **discapacidad multisensorial o sordoceguera**, es resultado de la combinación de dos o unas deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

#### 8.1.2. Discapacidad física o motora:

Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una o varias extremidades y puede manifestarse como:

- Paraplejia: Parálisis de las piernas.
- Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.
- Talla baja: es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de

apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

### 8.1.3. Discapacidad cognitiva:

Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. Entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.

### 8.1.4. Discapacidad psicosocial:

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento, algunos ejemplos pueden ser: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

### 8.1.5. Discapacidad múltiple:

Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o psicosocial. Por consiguiente, poseen una manera particular de aprender o actuar con el entorno en el que se desenvuelven. Las personas que cuentan con este tipo de discapacidad, tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

## 8.2. CONOZCA LA TERMINOLOGÍA APROPIADA PARA DIRIGIRSE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Es de vital importancia conocer los términos adecuados con los cuales se debe hacer referencia a personas con discapacidad, para así emplearlos correctamente al momento de la atención al usuario. En vista de que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades.

En el siguiente cuadro, puede observar la terminología correcta de acuerdo a las diferentes discapacidades<sup>3</sup>

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
× Discapacitado	✓ Persona con discapacidad
× Defecto de nacimiento	✓ Discapacidad congénita
× Deforme	✓ Persona con discapacidad congénita
× Enano	✓ Persona de talla baja ✓ Persona con Acondroplastia
× (el) Ciego	✓ Persona ciega ✓ Persona con discapacidad visual
× Semividente	✓ Persona con baja visión

× (el) Sordo - Mudo - Sordomudo	✓ Persona sorda ✓ Persona con discapacidad auditiva
× Hipoacúsico	✓ Persona Hipoacusia. Baja audición. Estas personas no son sordas; pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. ✓ Con limitación auditiva
× Inválido - Minusválido - Tullido - Lisiado - Paralítico	✓ Persona con discapacidad física
× Confinado a una silla de ruedas	✓ Persona usuaria de silla de ruedas
× Mutilado	✓ Persona con amputación
× Retardado mental - Enfermo mental Bobo - Tonto - Mongólico	✓ Persona con discapacidad intelectual
× Sicótico	✓ Persona con discapacidad psicosocial
× Neurótico	✓ Persona con neurosis
× Esquizofrénico	✓ Persona con esquizofrenia
× Epiléptico	✓ Persona con epilepsia
× Víctima de...	✓ Persona que experimentó o que tiene...
× Aquejado por...	✓ Persona que tiene...

### 8.3. EMPLEAR UNA ATENCIÓN ADECUADA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE ACUERDO A LOS CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE DISPUESTOS POR LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Nuestros usuarios son completamente diversos, cada uno cuenta con ciertas características particulares. Por ende, cuando se evidencia que un usuario presenta algún tipo de discapacidad estamos en el deber de atenderlo y ofrecerle un servicio basado en la calidad y el respeto siguiendo nuestro propósito de contribuir a la armonía de las familias vallecaucanas.

#### 8.3.1. Atención en canales presenciales.

De manera general, cuando se dirige a una persona con discapacidad, recuerde que debe brindar una atención inclusiva. Si el usuario se acerca a solicitar información a cualquier entidad de la Caja de Compensación Familiar, es necesario que:

- Se realice una explicación de manera pausada, evitando comportamientos que ofendan al usuario o lo hagan sentir incómodo. Si el usuario no escucha bien el mensaje, repítale de forma pausada, con voz clara y firme, evitando alzar la voz, ya que muchas veces se interpreta como hostilidad.
- Verifique que la información suministrada al usuario con discapacidad ha sido efectivamente comprendida, si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?
- Identifique qué tipo de discapacidad tiene el usuario y adecúese a sus necesidades específicas, para brindarle una atención oportuna.

### 8.3.2. Atención adecuada para personas con discapacidad sensorial en canales presenciales.

En la atención al cliente, dependiendo de cada tipo de discapacidad sensorial se deben tener en cuenta las particularidades que estos requieren. En este sentido, recuerde que:

1. Para las personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipoacusias.
  - Si la persona lleva un acompañante o un intérprete, asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad.
  - Establezca una comunicación correcta, hable de frente y articule las palabras con claridad y de forma pausada.
  - En primer momento, consulte cuál es el mejor canal para comunicarse con la persona con discapacidad: lectura de labios, español escrito, apoyo de un intérprete de lengua de señas.
  - Evitar desplazarse de un lado a otro o dar la espalda.
  - No es necesario alzar el tono de voz, la persona con discapacidad auditiva potencializa los sentidos de la visión y el tacto, por lo tanto, lo adecuado es recurrir a otros medios, como el escrito, que facilitan la comprensión.
  - Ten en cuenta que algunas personas con discapacidad sensorial auditiva comprenden leyendo los labios, pero por motivos de pandemia puedes emplear otro mecanismo como lenguaje de señas o expresarte con las manos.
  - No es necesario realizar gestos exagerados cuando se está dando una explicación al usuario.
  - Para una comunicación efectiva, si no entiende lo que está diciendo la persona con discapacidad sensorial auditiva, puede pedirle que lo escriba, para comprenderlo y brindarle una atención precisa.
  - Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
  - Explique a los usuarios aquellos términos que no comprende, sin hacerle sentir ignorante.
  - Si está a su alcance, es recomendable apoyarse en los recursos tecnológicos como mostrar la información por medio de la pantalla del computador, para que el usuario pueda observarla.
2. Para las personas con discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave:

- Enfocar toda la atención en la persona, hablar de manera clara y pausada para facilitar la comprensión de la información.
- Ofrezca las indicaciones pertinentes, de forma clara y verbal, si la persona debe moverse por el lugar, haga uso de expresiones como “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Evite halar el vestuario o el brazo del usuario.
- Evite entregar información que genere confusión.
- Evite resaltar exageradamente cuando una persona ciega hace algo, como si poseyera una suerte de sexto sentido, ya que simplemente desarrolla y adapta sus sentidos a sus necesidades.
- En la entrega de la documentación, informe con claridad la entrega de los mismos y cuales está suministrándole, esto con el objetivo de que la persona con discapacidad visual, esté enterada de todo el proceso. Puede usar expresiones como “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...”
- Siempre y cuando sea solicitada su ayuda, guie a la persona con discapacidad visual, lo adecuado es posar la mano de la persona sobre su hombro o brazo.
- Tenga en cuenta las precauciones necesarias y elimine los obstáculos que evitan la movilidad de las personas con discapacidad visual como: sillas, cajones, cajas, puertas semiabiertas, cables, etc.
- Cuando se le deba entregar dinero a las personas con discapacidad visual, es pertinente indicar el monto o valor que se le entrega, en el orden de billetes y luego monedas.
- Si la persona con discapacidad viene acompañada de un perro guía, evite jalar, consentir, dar comida o sujetar al canino y permita que este entre antes que el usuario, debido a que este representa sus ojos y seguridad.
- Si la persona con discapacidad visual forma parte de un grupo, o si participa de una reunión o capacitación, se le debe informar sobre lo que esté sucediendo en el sitio y la información que se ofrece de manera visual o gráfica, transmitirla de forma verbal.
- Continúe hablando al entrar en el recinto donde haya una persona ciega, eso le anuncia su presencia y le ayuda a identificarlo. De igual forma, evite salir repentinamente si está conversando con ella, principalmente si hubiera ruido que le impidiera percibir su ausencia.
- Relacionar al visitante ciego con los presentes, facilitará su integración al grupo.

3. Para las personas con discapacidad multisensorial o visual y auditiva o sordociegos (según la Fundación ONCE de España):

- Se recomienda que, si la persona con discapacidad visual y auditiva o sordociegos va acompañada, se dirija directamente a la persona. El acompañante es solo un apoyo o vínculo para facilitar la comunicación.
- Dado que no se puede identificar de manera clara, si la persona conserva algo de su resto visual, intente estar dentro de su campo de visión.
- Si desea que la persona se dé cuenta que usted se está dirigiendo hacia ella, puede tocar de una forma suave su hombro o el brazo, teniendo en cuenta que, si este está concentrado o realizando otra actividad, espere hasta que pueda dirigir la atención hacia usted.
- Si identifica que la persona con discapacidad posee un audífono, diríjase a ella de una forma clara, vocalizando las palabras correctamente, debido a que esta utiliza dicho artefacto para escuchar.
- Sea muy atento a las indicaciones que le realiza el usuario, ya que, puede sugerirle el método indicado por el cual quisiera comunicarse o ser atendido.

### 8.3.3. Atención adecuada para personas con discapacidad física o motora en canales presenciales.

Para la correcta atención de las personas con discapacidades físicas o motoras se deben considerar los siguientes aspectos:

- Preséntese con una actitud y disposición de ayuda para favorecer las actividades en las que la persona con discapacidad necesite apoyo.
- Es necesario preguntar de forma previa, si la persona con discapacidad física o motora necesita ayuda. Si esta la acepta, solicite que le explique la forma correcta de hacerlo y cómo.
- Evite tocar los elementos de ayuda como muletas, caminador, silla de ruedas, etc. A menos que el usuario lo solicite.
- Si transporta objetos adicionales a los de apoyo como cajas, bolsas, o elementos que impidan su movilidad, puede preguntarle si lo puede ayudar a transportar dichos objetos.
- Si el usuario que está atendiendo se encuentra en silla de ruedas, debes situarte a la altura de sus ojos, sin posturas forzadas.
- Procura que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano.
- Lo ideal es atender a los usuarios en su silla de ruedas. Si por alguna razón se debe prescindir de estas ayudas, ubica cerca del usuario su silla de ruedas.
- Para la atención de clientes/usuarios de talla baja, debes ofrecer sillas o butacas que faciliten la atención.



- En la atención a personas con discapacidades físicas o motoras, siempre debes buscar quedar a la altura del usuario.
- Evite apresurar, jalar bruscamente o empujar al usuario con el fin de acelerar el tiempo de atención, es preferible caminar al ritmo del usuario si este presenta alguna dificultad para desplazarse.
- Si existe el caso en el que sea necesario cargar la silla de ruedas, esto debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

#### **8.3.4. Atención adecuada para personas con discapacidad cognitiva en canales presenciales.**

- Si la persona con discapacidad cognitiva va acompañada, diríjase directamente a la persona. El acompañante es solo un apoyo o vínculo para facilitar la comunicación.
- La información suministrada debe ser en gran parte de manera visual, con mensajes que sean concretos y cortos, asegúrese de brindar una atención de calidad.
- Debe ser paciente al entablar una conversación con una persona que presenta discapacidad cognitiva, al dar explicaciones y escucharlo.
- Al ser usuarios que poseen modos y ritmos particulares para entender la información, se debe mostrar interés y estar dispuesto a intentar varias estrategias hasta que se aseguren de que entendió la información o al menos lo necesario para sentirse bien atendido por parte de los colaboradores.

#### **8.3.5. Atención adecuada para personas con discapacidad psicosocial en canales presenciales.**

- Si la persona con discapacidad cognitiva va acompañada, diríjase directamente a la persona.
- Diríjase con respeto y amabilidad, realice el saludo de manera habitual.
- Realice preguntas cortas, que estén en un lenguaje claro y sencillo.
- Compruebe que la información que suministro fue comprendida por parte del usuario.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por parte de los usuarios con discapacidad psicosocial, esto con el fin de comprender si están siendo atendidos de una manera adecuada.
- Algunas personas con discapacidad psicosocial pueden presentar episodios de crisis durante el servicio, si se llega a presentar, lo ideal es no alterarse o evidenciar nervios.
- Si se percibe que se puede presentar una crisis, pregunte como puede ayudar al usuario. si se llegase a presentar.
- Para mejorar la comprensión, puede apoyarse en información escrita con textos sencillos y gráficos.

### 8.4. Atención en Canal Telefónico

En el canal de atención telefónica se debe ofrecer una atención inclusiva para los usuarios con discapacidad, esto dependerá del alcance del canal y el tipo de discapacidad, de forma general, se deben seguir los siguientes lineamientos:

Atención en canal telefónico a personas con discapacidad	
Todas las discapacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si bien, no se realiza un trato de manera presencial con el usuario, este debe sentirse cómodo durante la atención telefónica, por ende, recuerde utilizar un tono de voz homogéneo, amigable y articule adecuadamente las palabras, su tono de voz indica su estado de ánimo.</li> <li>• Establezca una comunicación de manera explícita sobre la información que se le solicite, articule las palabras con claridad y de forma pausada.</li> <li>• Verifique si el usuario comprende la información, en caso de tener dificultades de comprensión o comunicación, puede proveerle material de apoyo, como videos o tutoriales si cuenta con ellos.</li> </ul>
Discapacidad sensorial auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso particular de las personas con discapacidad sensorial auditiva es recomendable hacer uso de los portales digitales, si bien, el usuario podrá guiarse de manera visual.</li> </ul>
Discapacidad visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfocar toda la atención en la llamada con la persona con discapacidad, hable de manera clara y pausada para facilitar la comprensión de la información.</li> <li>• Antes de finalizar la llamada, pregunte si comprendido toda la información.</li> <li>• Si se presenta la situación en la que deba dar indicaciones de ubicación vía telefónica recuerde la condición del usuario, utilice expresiones adecuadas como “a su izquierda”, “a su derecha” y otras similares.</li> </ul>
Discapacidad multisensorial o sordoceguera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede preguntar al usuario si conserva la capacidad auditiva o si posee un audífono, si la respuesta es afirmativa, comuníquese de una forma clara, vocalizando las palabras correctamente.</li> </ul>
Discapacidad psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realice preguntas cortas, que estén en un lenguaje claro y sencillo.</li> <li>• Compruebe que la información que suministró fue comprendida por parte del usuario.</li> </ul>

## 9. GUÍA DE ATENCIÓN A COMUNIDAD LGBTIQ+

### 9.1. SISTEMA DE GESTIÓN Y EQUIDAD COMFANDI

Con el Sistema de Gestión y Equidad Comfandi, buscamos garantizar el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales de los grupos de interés o población priorizada, siendo esta: hombres, mujeres, comunidad LGBTIQ+, población con discapacidad y población rural, que tienen relación con la Caja a través de los diferentes procesos de la operación.

**Inclusión con perspectiva de género:** La inclusión con perspectiva de género tiene como finalidad el logro de la igualdad del reconocimiento de derechos entre hombres, mujeres y comunidad LGBTIQ+ y el ejercicio equitativo de los derechos, recursos, oportunidades y protecciones de las mujeres, así como su empoderamiento.

### 9.2. ATENCIÓN INCLUSIVA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La Cultura de Servicio es una filosofía de vida o vocación interna que nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas. Esta cultura de servicio, se ve reflejada a través del contacto diario con nuestros grupos de interés. Los protocolos para el servicio a la ciudadanía se construyen con el propósito de seguir brindando un servicio eficiente y de calidad a los grupos de interés durante la atención y gestión de sus requerimientos.

#### Principios que rigen este protocolo

1. Principio pro persona: Cualquier interpretación de las normas debe favorecer a la plena vigencia de los derechos de la persona para alcanzar un mayor respeto de su dignidad. Si hay dos normas en competencia, debe aplicarse la de mayor protección.
2. Equidad: Se refiere a que las personas puedan desarrollar su máximo potencial, independientemente de su posición social, económica, relaciones de poder u otras circunstancias determinadas por factores sociales. La equidad implica que los recursos sean asignados según la necesidad y no según la capacidad.
3. Progresividad: Se reconocen los logros alcanzados en derechos humanos. La progresividad implica que ninguna política pueda generar un retroceso o regresión en el reconocimiento, goce o garantía de los derechos fundamentales.
4. Eficacia directa del derecho: Significa que los derechos humanos tienen aplicación directa, la falta de reglamentación es excusa para la plena vigencia de los mismos.
5. Principio de interpretación: La interpretación de derechos humanos se debe basar en el fin que persigue, es decir, prevalece la protección más efectiva posible de los derechos.
6. Principio de igualdad, no discriminación y medidas afirmativas: Se deben generar medidas oportunas para garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, independientemente de su orientación sexual, identidad y expresión de género, en todos los ámbitos.

7. Principio de Privacidad y confidencialidad: Es la garantía de que la información que se suministra en los procesos o procedimientos de atención se encuentra protegida y no será divulgada sin el consentimiento de la persona que la suministra.
8. Efectividad de derechos: El personal de la institución adoptará medidas para hacer efectivos los derechos de las personas LGBTI, incluidas las acciones afirmativas necesarias para la superación de las condiciones que vulneren sus derechos o para su restitución.
9. Buena fe: De acuerdo con la Constitución colombiana de 1991, artículo 83: “Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquéllos adelanten ante éstas”.

### 9.2.1. Objetivos del protocolo de atención a la población LGTBIQ+

- Proporcionar los criterios técnicos, dirigidos a la institucionalidad y a todos los colaboradores de la organización, respecto a la atención humanizada libre de estigma y discriminación a las personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales (LGBTI), conducentes a la garantía de los derechos de estas personas.
- Establecer los principios de la atención con enfoque de género, diferencial y no discriminación para la población LGBTI.
- Generar orientaciones a la institucionalidad para que apropie el enfoque de atención diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI.
- Establecer pautas orientadoras para el personal que labora en la institución que permitan apropiarse del enfoque de derechos, de género y diferencial a fin de avanzar en el respeto, protección y garantía de los derechos de todas las personas LGBTI.

### 9.2.2. Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

- **LGBTIQ+ <acrónimo>**. Categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad. Al respecto, el acrónimo LGBTIQ+ reivindica los derechos en el campo de las luchas sexuales y de género. (Definición adaptada del decreto 762 de 2018).
- **Identidad de género**. Vivencia individual y personal del género. Es independiente del sexo asignado al momento del nacimiento. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que puede o no involucrar transformaciones corporales escogidas libremente. Incluye también otras expresiones de género, tales como la forma de vestir, el modo de hablar y la expresión corporal. (Definición tomada del decreto 762 de 2018).
- **Orientación sexual**. Atracción sexual, afectiva y erótica que una persona siente hacia otras de su mismo género, del género opuesto, de ambos o que no sienten atracción por ninguno de los géneros. También hace referencia a la capacidad de

mantener relaciones afectivas y sexuales con esas personas. Por lo tanto, se habla de mujeres lesbianas, de hombres gay y de personas heterosexuales, homosexuales, bisexuales o asexuales. (Definición tomada del decreto 762 de 2018).

- **Intersexualidad:** Identifica las condiciones o situaciones en las que la anatomía sexual de una persona no se ajusta físicamente a las definiciones convencionales biológica y anatómica de hombre o mujer. “Una persona intersexual nace con una anatomía sexual, órganos reproductivos o patrones cromosómicos que no se ajustan a la definición típica del hombre o de la mujer. Esto puede ser aparente al nacer o llegar a serlo con los años. Una persona intersexual puede identificarse como hombre o como mujer o como ninguna de las dos cosas.
- **Transgénero o persona trans:** Se refiere a las personas que viven un género diferente al asignado al nacer, lo que puede incorporar tratamientos médicos, transformaciones corporales o no. “El término trans es un término sombrilla utilizado para describir las diferentes variantes de la identidad de género, cuyo común denominador es la no conformidad entre el sexo asignado al nacer de la persona y la identidad de género que ha sido tradicionalmente asignada a este”.
- **Persona transexual:** Las personas transexuales se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico y optan por una intervención médica –hormonal, quirúrgica o ambas– para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.
- **Persona travesti:** Es aquella persona que manifiestan una expresión de género –ya sea de manera permanente o transitoria– mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto al sexo asignado al nacer.
- **Persona cisgénero:** Cuando la identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer.
- **Homosexualidad:** Es la atracción emocional, afectiva y sexual por personas del mismo género, así como las relaciones íntimas y sexuales con estas personas. Los términos gay y lesbiana se encuentran relacionados con esta acepción.
- **Bisexual:** Persona que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraída por personas del mismo sexo y de un sexo distinto. El término bisexual tiende a ser interpretado y aplicado de manera inconsistente, a menudo con un entendimiento muy estrecho. La bisexualidad no tiene por qué implicar atracción a ambos sexos al mismo tiempo, ni tampoco debe implicar la atracción por igual o el mismo número de relaciones con ambos sexos. La bisexualidad es una identidad única, que requiere ser analizada por derecho propio.
- **Persona heterosexual:** Mujeres que se sienten emocional, afectiva y sexualmente atraídas por hombres, u hombres que se sienten emocional, afectiva y sexualmente atraídos por mujeres.
- **Lesbiana:** es una mujer que es atraída emocional, afectiva y sexualmente de manera perdurable por otras mujeres.

- **Gay:** Se usa para describir a un hombre que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraído por otros hombres, aunque el término se puede utilizar para describir tanto a hombres gais como a mujeres lesbianas.
- **Homofobia y transfobia:** La homofobia es un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas lesbianas, gais o bisexuales; la transfobia denota un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas trans. Dado que el término «homofobia» es ampliamente conocido, a veces se emplea de manera global para referirse al temor, el odio y la aversión hacia las personas LGBTI en general.
- **Lesbofobia:** Es un temor, un odio o una aversión irracional hacia las lesbianas.

#### **Barreras para la atención efectiva e igualitaria de personas LGTBIQ+:**

- **Barreras culturales:** Son aquellos obstáculos que, en relación con los valores, creencias, significados, supuestos y actitudes que se presentan en los servicios y afectan el acceso efectivo a los mismos. Tienen relación directa con las condiciones de etnia, género, ciclo vital, nivel educativo, identidad y orientación sexual.
- **Barreras de calidad en la provisión de servicios:** La calidad implica la oportunidad, la calidez y la satisfacción del usuario. Algunas situaciones al respecto son:
  - Atención deshumanizada o extralimitación y abuso de responsabilidades.
  - Faltas de respeto hacia el usuario que atentan contra su dignidad, como burlas, señalamientos por su orientación sexual o desconocimiento de su nombre identitario.
  - Trato indiferente, con poco interés en ayudarlo en el acceso a servicios, llegando, en ocasiones, al maltrato.
  - Demora en el inicio de trámites y procesos.

### **9.3. LINEAMIENTOS PARA GENERAR Y MANTENER ENTORNOS LIBRES DE DISCRIMINACIÓN**

La organización se compromete a definir e implementar bajo el programa de equidad e inclusión, estrategias para:

- Generar y mantener entornos libres de discriminación y para la atención de casos de discriminación hacia las personas de los sectores LGTBIQ+.
- Establecer los mecanismos para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación en la organización. Así mismo, para hacer las investigaciones y adoptar las medidas inmediatas o de emergencia para sancionar casos de discriminación.
- Revisar permanentemente el lenguaje, textos, logos y las imágenes de todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean a nivel interno y externo de la organización, de manera que inviten a la inclusión y eliminando aquellas discriminatorias o que refuercen estereotipos negativos de los sectores LGTBIQ+.
- Llevar a cabo actividades, acciones o estrategias enfocadas a fomentar la igualdad, la inclusión y la no discriminación y que sean dirigidos al personal de la organización y sus familias en los procesos de la organización.

- Garantizar la disponibilidad de los servicios, esto es la no aceptación de políticas o prácticas basadas en la ideología que nieguen la prestación de servicios basados en argumentos de conciencia, o morales.

### 9.3.1. Atención con enfoque diferencial

En materia de atención con enfoque diferencial, y siguiendo los lineamientos establecidos en el Código de ética y buen gobierno empresarial, Política de Talento Humano y Política de Derechos Humanos, las directrices a seguir son:

- Los colaboradores de Comfandi deben rechazar todo acto de racismo y discriminación a usuarios y colaboradores por razón de sexo u orientación sexual.
- Los colaboradores no deben promover o incitar actos, conductas o comportamientos constitutivos de hostigamiento a usuarios y colaboradores por su sexo u orientación sexual.
- Los colaboradores deben brindar y garantizar un servicio inclusivo a los usuarios y afiliados que no impida, obstruya o restrinja los derechos de las personas por su razón de su sexo u orientación sexual.
- Los colaboradores Comfandi deben tener un trato respetuoso, no expresar bromas o insinuaciones acerca de las personas por razones relacionadas con su orientación sexual, identidad de género, religión, raza u otro factor relacionado.
- Los colaboradores de Comfandi deben conocer los conceptos clave relacionados con la comunidad LGBTIQ+.
- Los colaboradores se deben capacitar con el propósito de que conozcan las necesidades particulares de la población LGBTIQ+.
- Los colaboradores Comfandi deben consultar a la persona como prefiere ser llamada, las personas tienen derecho a autoidentificarse y las personas LGBTIQ+ son quienes deciden si expresan o no su identidad de género. Si no tenemos certeza del género con el que se identifique la persona, podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido.
- En la atención al cliente se debe tener una actitud que produzca confianza a la persona LGBTIQ+, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en la prestación de los servicios.
- Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada.
- La moral y las creencias hacen parte de la vida personal y en la atención al cliente se debe establecer una relación profesional regida por la ética, la equidad y la igualdad.
- Si en el proceso de atención se identifican condiciones de violencia y discriminación a las que estén expuestas las personas LGTBIQ+, los colaboradores Comfandi pueden remitir de ser necesario, a la persona vulnerada a una ruta de atención profesional.
- El respeto incluye no sugerir que la persona cambie de conductas o comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresión e identidad

de género. Por el contrario, el reconocimiento también se expresa en el valor de la defensa de sus derechos.

- En relación con quejas o reclamos procurar obtener todos los datos necesarios, evitando en lo posible posteriores declaraciones que ocasionen una revictimización de la persona, sobre todo en casos de violencia y teniendo en cuenta los lineamientos relacionados a la confidencialidad y clima de confianza.
- En la comunicación de difusión masiva se debe verificar que no se esté transmitiendo ningún mensaje que se relacione con el racismo o la discriminación por razón del sexo u orientación sexual.
- En la comunicación se deben incentivar mensajes que integren a todas las comunidades sin exclusión alguna.

## 10. HORARIOS, SEDES Y LINEAS DE ATENCIÓN

### 10.1. SEDE ADMINISTRATIVA COMFANDI EL PRADO

- Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Dirección: Carrera 23 No 26b-46
- Línea ética: 01-800-752-2222 Canal exclusivo para reportar actos incorrectos de la organización.

### 10.2. LÍNEA DE ATENCIÓN CONTACT CENTER: 602 4859999

- Horario Contact Center de acuerdo a los servicios:

Línea	Horario
Salud	Lunes a viernes 6 am a 6 pm, sábados 8 am a 1 pm. No aplica festivos
Reservas	Lun a vier de 7:30 am a 6:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00 pm. No aplica festivos
Subsidios	Lun a vier de 7:30 am a 6:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00 pm, no aplica festivos
Educación	Lun a vier de 7:30 am a 6:00 pm. No aplica festivos
Crédito	Lun a vier de 8:00 am a 6:00 pm Y sáb de 8:00 am a 12:00. No aplica festivos
Pymes	Lun a vier de 8:00 am a 6:00 pm Y sáb de 8:00 am a 12:00. No aplica festivos
Empleo	Lun a vier de 8:00 am a 6:00 pm Y sáb de 8:00 am a 1:00 pm. No aplica festivos
Vivienda	Lun a vier de 7:30 am a 6:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00 No aplica festivos
Domicilios	lunes a lunes 7:00 am a 10:00 pm, aplica festivos

Nota: La atención fuera de estos horarios se brinda a través del buzón automático 24/7.

- Línea Gratuita Nacional: 01 800 096 8410





### 10.3. CANALES VIRTUALES

- Portal Web: <https://www.comfandi.com.co/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/comfandi/?hl=es-la>
- Facebook: <https://www.facebook.com/comfandi>
- Twitter: @comfandi

### 10.4. CENTROS INTEGRALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS –CIS

Oficina	Dirección	Horario Atención al Público
CIS El Prado - Cali	Cra 23 # 26B - 46	de 7:30 a 11:30 am y de 1 a 4:30 pm de Lunes a Viernes
CIS Palmira	Calle 32 A # 28 - 03 Pi-2	de 9 a 11:30 am y de 2 a 4 pm de Lunes a Viernes
CIS Buenaventura	Cra 2 # 2 - 39 Piso 1	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
CIS Buga	CL 5 # 16 - 78	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
CIS Tuluá	Cll 26 # 21 - 20	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
CIS Cartago	Cra 5 # 9 - 38	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
US Roldanillo	Cra 9 # 7 - 46	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
US Zarzal	Cra 8 # 9-116	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
US Bugalagrande	Cra 5 # 6 - 21	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
US Sevilla	Cll 51 # 48 - 37	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes
US Caicedonia	Cll 7 # 15 - 40	de 9 a 11:30 am y de 1 a 3 pm de Lunes a Viernes



