

POLÍTICA DE USO



CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 1 de
7

1. OBJETIVO

Fijar las políticas y disposiciones que reglamentan uso, goce y disfrute, de los servicios sociales, ofrecido por **COMFENALCO CARTAGENA**, a toda la población de afiliados, y a la ciudadanía en general, para garantizar el acceso al subsidio en servicio el cual estará supeditada a la reglamentación establecida por la ley, para los servicios sociales dentro del sistema del subsidio familiar.

2. GENERALIDADES.

EL artículo 1 de la ley 21 de 1982, define que *El subsidio familiar es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.*

El Subsidio en servicio es aquel que se reconoce a través de la utilización de las obras y programas sociales que organicen las Cajas de Compensación Familiar dentro del orden de prioridades prescrito en la ley.

Para la prestación de los servicios sociales de la corporación, los precios están establecidos, de conformidad con la categoría tarifaria que le corresponde a cada afiliado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2.2.7.4.1.1. del Decreto 1072 de 2015, el cual señala lo siguiente:

CATEGORÍAS TARIFARIAS PARA LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. Se establecen las siguientes categorías tarifarias con base en el nivel salarial:

- 1. Categoría A.** *Hasta dos salarios mínimos legales mensuales vigentes.*
- 2. Categoría B.** *Más de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes y hasta cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.*
- 3. Categoría C.** *Más de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.*
- 4. Categoría D.** *Particulares. Categoría de no afiliado a la Caja.*

PARÁGRAFO 1o. *Las Cajas de Compensación Familiar en la Categoría C podrán establecer tarifas diferenciales no subsidiadas de acuerdo al nivel de ingresos familiares.*

En todo caso, el consejo directivo de COMFENALCO, fijará las tarifas y montos subsidiados en los términos indicados por el inciso segundo del parágrafo 2º del artículo 3 de la ley 789 de 2002.

POLÍTICA DE USO



Comfenalco

CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 2 de
7

3. MARCO NORMATIVO

- **Disposiciones generales**

Ley 1480 de 2011 Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones

a) RECREACIÓN

- **Ley 1225 DE 2008:** Por la cual se regulan el funcionamiento y operación de los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento, atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones.

b) TURISMO

- **Ley 300 de 1996:** Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.

c) DEPORTE

- **Ley 181 de 1995:** Por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el Aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del DEPORTE.
- **Decreto 641 DE 200:** Por el cual se reglamenta la Ley 582 de 2000 sobre deporte asociado de personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales.
- **Decreto No. 2225 de 1985:** Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 2845 de 1984 y se dictan disposiciones sobre la participación de niños en eventos deportivos y recreativos.
- **Ley No. 1356 de 2009:** Por medio de la cual se expide la Ley de Seguridad en Eventos Deportivos
- **Decreto No. 2845 de 1984:** Por el cual se dictan normas para el ordenamiento del deporte, la educación física y la recreación.
- **Ley No. 582 de 2000:** Por medio de la cual se define el deporte asociado de personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales, se reforma la Ley 181 de 1995 y el Decreto 1228 de 1995, y se dictan otras disposiciones.

POLÍTICA DE USO



CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 3 de
7

- **Decreto No. 1228 de 1995:** Por el cual se revisa la legislación deportiva vigente y la estructura de los organismos del sector asociado con objeto de adecuarlas al contenido de la Ley 181 de 1995.

d) CULTURA

- **Ley 397 de 1997:** Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás Artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.
- **Ley 1185 DE 2008:** Por la cual se modifica y adiciona la **Ley 397 de 1997 Ley General de Cultura y se dictan otras disposiciones.**
- **Ley 1834 de 2017:** Por medio de la cual se fomenta la economía creativa Ley Naranja El Congreso de Colombia
- **Decreto 475 de 2020:** Por el cual se dictan medidas especiales relacionadas con el sector Cultura, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

e) EDUCACION

- **Ley 115 de 1994:** Por la cual se expide la ley general de educación

4. ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES

Los servicios sociales ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar, en la modalidad subsidiada, es personal e intransferible, por lo cual, la Caja de Compensación garantizará que el servicio ofertado, sea brindado de forma particular, al titular del servicio en los términos definidos en el artículo 3° de la ley 789 de 2002.

Por tal motivo, para adquirir los servicios sociales de la Caja de Compensación, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

a. COMPRA.

Para la compra de servicio, el afiliado o usuario, podrá acceder al mismo, a través de nuestros canales de atención dispuestos para tal fin:

AFILIADO

El afiliado que accede a los servicios sociales de la caja de compensación, pagará los valores establecidos de acuerdo a la categoría tarifaria que le corresponde según su remuneración salarial. Las personas a cargo del afiliado, le corresponderá la categoría tarifaria del trabajador.

POLÍTICA DE USO



Comfenalco

CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 4 de
7

NO AFILIADO

El no afiliado, podrá adquirir los servicios en la categoría “D”, establecida por la ley, para no afiliados.

b. USO DEL SERVICIO

El uso de los servicios es personal e intransferible. El afiliado podrá acceder a un mismo servicio de forma subsidiada, hasta el número de personas a cargo que reporte en su grupo familiar. En caso de solicitar un número mayor, el servicio será prestado, de conformidad con la categoría que le corresponda a las personas adicionales.

c. DEVOLUCIÓN O REINTEGRO

- La caja de compensación garantizará la prestación del servicio adquirido por el afiliado y/o usuario en los términos que se hayan pactado. Cuando el servicio ofrecido sea diferente al pactado, la caja de compensación procurará la satisfacción del servicio, previa acreditación de tales circunstancias, o en su defecto, procederá con la devolución de los valores pagados, según la solicitud del usuario.
- Se garantiza el derecho de retracto, en los términos definidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, por lo cual, el usuario podrá solicitar la devolución del dinero cancelado cuando el servicio no haya comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado, será reintegrado dentro de los 30 días siguientes a la solicitud de retracto y que resulte procedente.
- Cuando el afiliado o usuario, solicite el servicio y no pueda disfrutarlo en el periodo ofrecido, la caja de compensación podrá reprogramar la fecha para que el afiliado acceda al disfrute del mismo, el cual será en un periodo no mayor a 60 días, el cual deberá realizarse dentro del mismo año calendario, en que se canceló el servicio, el cual será prestado en las mismas condiciones y características previamente contratadas.

POLÍTICA DE USO



Comfenalco

CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 5 de
7

- Para los casos de servicios de ejecución inmediata, como eventos, fiestas, conciertos, ferias, el cual se ofrezca en igualdad de condiciones, y la actividad se ejecute en los términos informados, no habrá lugar a devoluciones.

En caso de anticipos, reserva de eventos está sujeta a tiempo mínimo definido por parte de la sede o lugar donde se ejecutará el servicio y a los gastos en que incurren para su ejecución.

- Cuando existan motivos de fuerza mayor o caso fortuito en el cual la caja de compensación no pueda prestar el servicio, se procurará reprogramar la actividad contratada y si la misma, y solamente en caso de no poder realizarse la actividad prestada, se procederá a la devolución de los valores pagados.
- Cuando exista motivos de fuerza mayor o caso fortuito por el cual, el afiliado no pueda hacer uso del servicio pactado, se podrá acordar reprogramar la prestación del servicio, según la naturaleza del mismo servicio pactado.
- Cuando exista suplantación, o cesión a tercero sin autorización por parte de COMFENALCO, de los servicios contratados, no habrá devolución alguna. En todo caso la caja de compensación podrá dar traslado a las autoridades judiciales competente, con el fin que se investigue la posible conducta de fraude de subvenciones.

5. USO DE LAS INSTALACIONES PROPIAS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN.

En caso que el servicio sea de forma presencia, el usuario deberá acatar las indicaciones que se imparten para el uso del mismo:

1. Sobre el ingreso a las instalaciones de propiedad de COMFENALCO, la caja se reserva el derecho de admisión a sus instalaciones. En todo caso, la caja de compensación propenderá el disfrute del servicio de recreación a los afiliados, en los términos previstos en la ley, en materia del subsidio familiar.

POLÍTICA DE USO



Comfenalco

CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 6 de
7

2. El ingreso a las instalaciones se realizará previa adquisición de boleto de entrada, el cual será verificado en la recepción de las instalaciones, con el fin de verificar la titularidad de quien adquiere el servicio, de forma subsidiada.
3. El subsidio familiar es una prestación social exclusiva del trabajador, por lo cual, el uso de los servicios de la caja de compensación, no podrán ser cedidos, vendidos, alquilados, prestados etc.
4. Todo usuario debe respetar las instrucciones escritas o verbales que se hagan oportunamente dentro de las instalaciones, en sus instalaciones generales o bien para el uso de alguna actividad específica.
5. Las instalaciones son para el disfrute y entretenimiento de los usuarios. Cualquier daño a la propiedad, a las instalaciones, personal, edificios, juegos, atracciones, etc. es sancionada como corresponda.
6. Cualquier actividad privada, sea comercial, proselitista, de comunicación, anuncios, promoción, etc., que no esté previamente autorizada o supervisada por COMFENALCO está prohibida. Así, no se permiten ventas ambulantes, repartición de volantes, contacto no autorizado verbal o escrito con los USUARIOS, dentro de las instalaciones ni tampoco la solicitud de limosnas o ayudas monetarias.
7. Para el alquiler de lockers, Bicicletas, y otros, COMFENALCO se reserva el derecho de requerir documentos de identificación para su revisión. Igualmente, puede retener los mismos como depósito de garantía o bien recibir un depósito en monetario.
8. Se prohíbe realizar fiestas no autorizadas por COMFENALCO
9. No se permite que los USUARIOS coloquen tiendas de campaña, hamacas y/u otros artículos similares dentro de las instalaciones. COMFENALCO se reserva el derecho de remover cualquier artículo colocado sin autorización.
10. Las sedes de Comfenalco, son lugares libres de humo de tabaco, por lo tanto se permite fumar en aquellos lugares distantes a la población, en las cuales no se encuentre prohibición expresa para el consumo de cigarrillo o tabaco.
11. Se prohíbe el ingreso de alimentos y bebidas, sin autorización expresas de COMFENALCO. En todo caso, COMFENALCO podrá exigir el pago del descorche del licor, verificando previamente fecha de vencimiento y factura de compra, en ningún caso, Comfenalco será responsable por las consecuencias generadas por el consumo de alimentos y bebidas que sean ingresadas por el usuario

POLÍTICA DE USO



Comfenalco

CÓDIGO: POL-GCM-01-
V1

Fecha de emisión:
22/09/2022

Fecha de actualización:

Página 7 de
7

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Revisó	Aprobó

DOCUMENTO NO CONTROLADO SG

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE: José Flórez Ariza Analista Jurídico	NOMBRE: Félix Castro Coordinador productividad y eficiencia	NOMBRE: Ricardo Diazgranados S. Subdirector comercial