

# Derechos y Deberes

## Afiliados, Beneficiarios y Usuarios

### Derechos

- Recibir un **trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana** e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la **protección** de la honra, reputación y vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con **estándares de calidad y seguridad** en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa **correspondiente a su categoría**.
- Recibir información **clara, oportuna, veraz, actualizada y completa** sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por Cajasan.
- Recibir información sobre las **normas, reglamentos y políticas de Cajasan** y del Sistema de Subsidio Familiar.
- Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los **requisitos y condiciones establecidas en la ley** y recibir una identificación que lo **acredite como afiliado**.
- Acceder al **subsidio monetario y en servicios o especie**, que otorga Cajasan por sus beneficiarios, **de acuerdo con los parámetros** de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- Recibir un **subsidio extraordinario por muerte**, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a **12 cuotas de subsidio familiar**, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los **requisitos de ley**.
- Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los **requisitos de ley**.
- Presentar **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición** de forma verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la ley, de manera gratuita y sin necesidad de un apoderado.
- Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus **derechos fundamentales**.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a Cajasan sea manejada con **responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.
- Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Ser **informado** sobre la gestión realizada respecto de su **solicitud**.
- Ejercer cualquier otro **derecho** que le **reconozcan** la Constitución y las leyes.
- Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de Cajasan, con la **tarifa más baja** que esta tenga contemplada, los **pensionados** que durante **25 años** estuvieron **vinculados al Sistema del Subsidio Familiar**.

### Deberes

- Acatar** la Constitución Política y leyes de Colombia.
- Obrar conforme al **principio de buena fe**, absteniéndose de emplear **conductas temerarias**, declaraciones o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a Cajasan.
- Afiliar **oportunamente** su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando el **formulario de afiliación debidamente diligenciado**, sin enmendaduras, con **información veraz, clara y completa**, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- Actualizar los documentos** requeridos por ley en las fechas establecidas por Cajasan, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- Reclamar el **documento que lo acredite como afiliado** a Cajasan, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es **personal e intransferible** e informar sobre la pérdida o extravío a Cajasan.
- Actualizar los datos** cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e **informar las novedades** tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- Conocer el portafolio de servicios** que ofrece Cajasan, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- Mantenerse **informado** sobre los **procedimientos, condiciones de acceso y restricciones** asociadas al uso de los servicios de Cajasan.
- Conocer y **cumplir las normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por Cajasan para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de Cajasan**, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- Pagar oportuna y totalmente** los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- Tratar con dignidad, respeto y consideración** al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por Cajasan.
- Ejercer con **responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar **oportunamente la información** correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



# Derechos y Deberes Educación Formal

## Derechos

-  Recibir un **trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana** e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
-  Presentar **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición** de forma verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la ley de manera gratuita y sin necesidad de un apoderado.
-  Ser **informado** sobre la gestión realizada respecto de su **solicitud**.
-  Obtener **respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la ley.
-  Que las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental** sean recibidas de forma **prioritaria**.
-  Exigir el **cumplimiento** de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
-  Ejercer cualquier otro **derecho** que le **reconozcan** la Constitución y las leyes.
-  Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
-  Acceder libremente a la oferta de servicios de la Unidad de Educación de acuerdo con las tarifas **correspondientes a su categoría**.
-  Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con **los requisitos y condiciones establecidas en la ley**.
-  Recibir **información** sobre las **condiciones** de prestación del servicio de educación.
-  Que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con **responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.
-  Mantener una comunicación permanente con la institución educativa, para ser **escuchado y atendido**, dentro de los horarios establecidos para tal fin y siguiendo el conducto regular.
-  Acompañar al estudiante en su **proceso formativo**, representándolo en los casos que amerite, ya sea por situaciones de índole académica o de convivencia.
-  **Conocer** acerca de los **canales de comunicación** habilitados por la institución, así como usuarios y claves de correo electrónico y plataformas asignadas al estudiante para facilitar el desarrollo de su proceso formativo.
-  **Evaluar el servicio** recibido a través de las encuestas de experiencia del cliente, establecidas para el servicio de educación formal.

## Deberes

-  **Acatar** la Constitución Política y leyes de Colombia.
-  Afiliar **oportunamente** su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando el **formulario de afiliación debidamente diligenciado**, sin enmendaduras, con **información veraz, clara y completa**, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
-  Ejercer con **responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
-  Solicitar de forma **oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios.
-  Informarse sobre las **condiciones** de uso de los servicios de la Unidad de Educación Formal de la caja.
-  Entregar **oportunamente** la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad en el servicio de Educación Formal.
-  Realizar la matrícula del estudiante asumiendo que con las firmas de los documentos del proceso se adquieren **compromisos, derechos y deberes** en función del desarrollo personal y social del educando.
-  Mantener un **trato respetuoso** con los colaboradores del centro educativo, así mismo con los demás actores de la comunidad educativa.
-  Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones **temerarias**, entre otras conductas.
-  **Mantener actualizada la información**, sobre todo, cambio de dirección del domicilio, correo electrónico y números telefónicos de contacto, con el fin de facilitar la comunicación entre la institución y la familia.
-  Participar en los espacios que se propicien para conocer los avances del proceso formativo. Esto incluye la **participación** en las escuelas para la familia y las variadas citaciones académicas o de convivencia. Es prioritario también llevar a cabo los tratamientos externos sugeridos por el colegio o por entidades y profesionales externos idóneos.
-  El padre de familia/acudiente tiene el compromiso de **informar** por escrito el retiro, la ausencia prolongada o la cancelación de la matrícula de su hijo. Cuando no se efectúe el retiro oficial a través de la cancelación de matrícula, se debe pagar el valor de las pensiones facturadas.
-  **Pagar oportunamente** los costos educativos según las condiciones establecidas.
-  **Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de Cajasan**, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.



# Derechos y Deberes Sedes Recreacionales y Vacacionales

## Derechos

-  Recibir un **trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana** e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
-  Presentar **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición** de forma verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la ley de manera gratuita y sin necesidad de un apoderado.
-  Ser **informado** sobre la gestión realizada respecto de su **solicitud**.
-  Que las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental** sean recibidas de forma **prioritaria**.
-  Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
-  Exigir el **cumplimiento** de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
-  Ejercer cualquier otro **derecho** que le **reconozcan** la Constitución y las leyes.
-  **Acceder a información detallada** sobre los productos y servicios ofrecidos por la Unidad de Recreación, Deportes y Hotelería.
-  Disfrutar de un **ambiente seguro** y saludable en todas las áreas de los centros recreacionales y vacacionales, con medidas adecuadas de seguridad y emergencia.
-  Acceder a los centros recreacionales y vacacionales de acuerdo a la **categoría de afiliación** a la Caja de Compensación.
-  Conocer las **políticas, reglamentos y procedimientos internos** de los centros recreacionales y vacacionales de Cajasan.
-  Los centros recreacionales y vacacionales se reservan el **derecho de admisión** con el objetivo de garantizar un ambiente seguro, ordenado y acorde con las **normas y políticas internas establecidas**. Este derecho se ejercerá de manera justa, transparente y no discriminatoria.
-  Suministrar información **clara, veraz y completa** en el momento de solicitar la reserva de servicios de centros recreacionales y vacacionales de Cajasan.
-  Recibir todos los servicios establecidos en la **oferta de servicios**.
-  **Evaluar el servicio** recibido a través de la encuesta de experiencia del cliente establecidas para los centros recreacionales y vacacionales de Cajasan.
-  Conocer acerca de la responsabilidad y el compromiso con la gestión **sostenible** en los aspectos **ambientales**.
-  **Acceder a las pólizas de seguro** que tiene la Caja de compensación para los centros recreacionales y vacacionales de Cajasan.

## Deberes

-  **Acatar** la Constitución Política y leyes de Colombia.
-  Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones **temerarias**, entre otras conductas.
-  Ejercer con **responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
-  Entregar **oportunamente** y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
-  Solicitar, en forma **oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios.
-  Mantener un **trato respetuoso** con los funcionarios o colaboradores que prestan servicios en los centros recreacionales y vacacionales.
-  **Conocer y acatar** las **políticas internas** de los centros vacacionales y recreativos.
-  **Conocer y acatar** las **políticas, reglamentos y procedimientos internos** de los centros recreacionales y vacacionales de Cajasan.
-  **Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de Cajasan**, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
-  Hacer **uso racional** de los recursos agotables (agua, energía, fauna y flora).
-  Respetar los espacios libres de humo.
-  Cumplir con las **exigencias legales** y la prevención para el ESCNNA, explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
-  **Cumplir con la legislación vigente** y abstenerse de participar en la compra, venta o tráfico de fauna y flora silvestre o envía de extinción.
-  **Respetar la cultura, creencias y hábitos** de otros clientes que hacen uso de los centros recreacionales y vacacionales.

