

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA AUXILIOS DE CALAMIDAD	
Creación: 3 de diciembre de 2018	Autor del Documento: Área de Servicios y Bienestar
Responsable: Líder de Asociados y Comunicaciones	

HISTORIA DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de elaboración del documento o cambio	Descripción general del documento o cambio
2.0	03/12/2018	Brindar un documento a los usuarios que les permita conocer el procedimiento para solicitar un Auxilio de Calamidad.

OBJETIVO: El presente procedimiento describe la forma en que FONDEARGOS gestiona las solicitudes de Auxilios de Calamidad radicadas de manera formal por parte de los asociados, con el fin de poder contribuir al inconveniente económico que estén presentando por sucesos inesperados.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la radicación de la solicitud hasta su cierre, con la aprobación final de la Junta Directiva del Fondo de Empleados.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **CALAMIDAD:** hecho súbito, imprevisto, inesperado e infortunado, ajeno a la voluntad del asociado, que afecta negativamente su salud o la de su grupo familiar primario, su situación económica y patrimonio.
- **CALAMIDAD DOMÉSTICA:** todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades de una persona, como el fallecimiento, enfermedad, catástrofe o lesión grave de sus parientes o de sí mismo.
- **CATÁSTROFES:** Casos fortuitos como incendios, o desastres naturales.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	<p>Recepción: El proceso inicia con la recepción de la solicitud del auxilio. Los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A través del equipo de Servicios ubicado en diferentes sedes a nivel nacional. <p><u>Documentos requeridos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Formato de solicitud del Auxilio de calamidad- Debidamente firmado por el asociado y el Consultor de Servicios. Carta de solicitud donde se explique la razón por la cual solicita el auxilio y el detalle del acontecimiento, debidamente firmada por el solicitante. Entregar soportes pertinentes de acuerdo a cada caso, donde se evidencien los gastos obtenidos que incurrieron en una novedad económica 	Consultor de Servicios	El asociado debe hacer entrega de la solicitud con plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha en la que ocurrió la calamidad.
2	<p>Gestión: el Consultor de Servicios realiza el primer filtro del caso, revisando su viabilidad de acuerdo a lo que estipula el Reglamento de Previsión y Solidaridad; y que además se cuenten con los soportes pertinentes.</p>	Consultor de Servicios	2 día hábiles. En caso de que el asociado no cuente con los soportes, debe tener en cuenta que no puede pasar los 20 días hábiles desde la fecha en la que ocurrió el incidente.
3	<p>Gestión: luego de haber pasado el primer filtro con el equipo de Consultores, se remite el caso a la Líder de Asociados para una segunda revisión.</p> <p>En caso de cumplir con los requisitos, se realiza el envío de la solicitud al Comité de Solidaridad.</p>	Líder de Asociados y Comunicaciones	3 días hábiles
4	<p>Gestión: el comité de Solidaridad revisa el caso en detalle para validar la veracidad de la solicitud y cumplimiento de lo que estipula el reglamento. Dan a conocer sus observaciones a la Líder de Asociados.</p>	Comité de Solidaridad	3 días hábiles



FONDEARGOS

La oportunidad de construir tus sueños

5	Gestión: Recibida la respuesta del Comité, se procede a notificar al equipo de Consultoras y al Analista Administrativo, los valores aprobados para cada solicitud.	Líder de Asociados y Comunicaciones.	1 días hábil
6	Respuesta: Líder de Asociados hace envío al equipo de Consultoras de las cartas con las respuestas a cada de las solicitudes tramitadas, para que sea firmado el recibido. En ella se notifica la aprobación o no de la solicitud, el valor y la fecha que sería efectivo tentativamente el desembolso (la fecha es validada con el Analista Administrativo). También hace envío de una encuesta de satisfacción a la consultora para que esta a su vez se la proporcione al asociado. Una vez diligenciada, se retorna al Líder de Asociados, quien se encarga finalmente de enviársela al Comité de Solidaridad.	Líder de Asociados y Comunicaciones.	1 días hábil
7	Gestión: El Consultor de Servicios realiza el envío del Formato de Desembolso al Analista Administrativo.	Consultor de Servicios	2 días hábiles
8	Gestión: Al recibir los formatos de desembolsos por parte del Consultor de Servicios, el Analista realiza el proceso de desembolso.	Analista Administrativo	5 días hábiles (Sujeta al flujo de caja del Fondo)
9	Cierre: Cerrado el proceso el Consultor de Servicios debe hacer envío de la documentación entregada por el asociado y de la carta del recibido de la notificación de respuesta a su requerimiento.	Consultor de Servicios	5 días hábiles (Puede variar de acuerdo a la programación de envío de correspondencia)

PUNTOS DE CONTROL

- Todos los casos son revisados por el Director de Servicios antes de ser remitidos al Comité de Solidaridad.
- La Líder de Asociados realiza un registro de todos los casos presentados.
- Hacer uso de los formatos suministrados para cumplir a cabalidad el procedimiento.



La oportunidad de construir tus sueños

FECHA Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO O CAMBIO

Versión	Fecha	Nombre	Rol	Firma
2.0	03/12/2018	Isabel Ferrer Pineda	Gerente	Fdo.
	03/12/2018	Sulma Andrea Barreto	Director de Servicios y Bienestar	Fdo.