



Sistema de Gestión Integral – Comfenalco Quindío

Manual de Convivencia y Recomendaciones Área Recreación

Versión: 004

Código: MAN-032

Fecha: 2022-01-21

CONSIDERANDO:

1. Que la convivencia, el orden, la disciplina y la organización de los programas y servicios del Área de Recreación, son factores determinantes para lograr la formación integral en todos sus propósitos, fines y metas.
2. Que es indispensable establecer normas claras de comportamiento para que los diferentes estamentos tengan una guía en la valoración de las interrelaciones personales.
3. Que es necesario reconocer los derechos y deberes que les corresponden a todos los participantes de los programas y servicios del Área de Recreación, para velar por su cumplimiento.
4. Que es justo estimular a quienes en sus relaciones practiquen los valores y las conductas deseables en nuestra sociedad, y planear todo tipo de actividades que busquen la integración y sana participación para el buen funcionamiento de los programas.
5. Que es función del coordinador y los funcionarios de recreación, proponer criterios y señalar mecanismos para la sana convivencia.
6. Que el presente manual de convivencia está ajustado de acuerdo con la aprobación de las directivas de la Caja de Compensación Comfenalco Quindío.

RESUELVE: Establecer el presente Manual de Convivencia, que se evaluará cada año, según las necesidades de los programas y servicios, para posibles ajustes.

SE DEBE SEGUIR EL SIGUIENTE CONDUCTO REGULAR:

1. Hablar y mediar con la persona que haya tenido conflicto o diferencia.
2. Comunicación del usuario al funcionario responsable.
3. Comunicación a la Coordinación del Área de Recreación, según el caso.
4. Comunicación a la Subdirección de Servicios Sociales de la Caja de Compensación.
5. Comunicación al Director Administrativo de la Caja, en especial aquello que signifique resolver como última instancia.

Capítulo I:

DE LOS DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ÁREA DE RECREACIÓN:

Artículo 1:

De los derechos de los participantes:

1. Ser tratado (a) con equidad y justicia.
2. Ser respetado (a) como persona en su integridad física, moral, ética, religiosa y política.
3. Expresar libre y respetuosamente sus inquietudes, y ser escuchado (a).
4. Recibir en el momento de matricularse una información completa sobre los diferentes servicios y sobre los procesos de inscripción para cada programa.
5. Tener conocimiento de los horarios programados para las diferentes actividades.
6. Proporcionar servicios de instructores y/o facilitadores competentes con calidad Humana.
7. Proporcionar elementos, ayudas y material recreativo de acuerdo al servicio programado en las diferentes actividades.
8. Disfrutar responsablemente de las instalaciones, enseres, dotación y servicios que se ofrecen para las

- actividades programadas.
9. Utilizar adecuada, responsable y respetuosamente las instalaciones que Comfenalco tenga dispuesto en la prestación de los servicios requeridos, sean propias de la caja o externas a ella.
 10. Recibir de todo el equipo de trabajo (recreadores, instructores, coordinador), un trato adecuado y respetuoso.
 11. Promocionar un ambiente cálido, agradable y afectivo.
 12. Proporcionar espacios para expresar inquietudes, inconformidades, sugerencias en forma verbal o escrita.
 13. En caso de accidentes que puedan ocurrir en el servicio recreativo, durante el tiempo que permanezcan en los diferentes escenarios de ejecución, los participantes estarán cubiertos dentro de la póliza vigente que contrate la Caja de compensación.
 14. En los casos de que algún usuario por sus características físicas, motoras o psíquicas requiera el acompañamiento de una persona de manera permanente, lo podrá tener en los términos establecidos de acompañante exclusivamente. Adicionalmente deberá cancelar el valor correspondiente a las actividades complementarias o que generen costos adicionales ajustados a las categorías y valores establecidos.
 15. Presentar reclamos, sugerencias, ideas e inquietudes a los facilitadores y coordinador del programa de manera respetuosa, en forma verbal o escrita, siguiendo el conducto regular.
 16. Participar activamente en la solución de problemas.
 17. Recibir apoyo, orientación e intervención de manera individual, familiar o grupal por parte de un profesional o funcionario del área en los casos que amerite en la ejecución de los programas y servicios del área de recreación.

Artículo 2:

De los deberes de los usuarios de los programas y servicios del Área de Recreación:

1. Reconocer y respetar en los otros los mismos derechos que exige para sí.
2. Conocer las normas del presente Manual de Convivencia.
3. Actuar con respeto y responsabilidad con palabras y hechos frente a los compañeros de los programas y servicios recreativos, instructores, funcionarios, directivos, administrativos (as), personal de servicio, familiares de los usuarios, visitantes y, en general, todas las personas dentro y fuera de los espacios donde se desarrolla el programa.
4. Cumplir con los requisitos de inscripción, matrícula cuando aplique, documentación establecida, fichas de inscripción para los programas que lo requieran con los datos necesarios para la ejecución del programa, así como la actualización de los mismos cuando sea necesario.
5. Tener vigente su vinculación a EPS en régimen contributivo o subsidiado, a través de la consulta por las plataformas de verificación en el momento de la inscripción, dejando evidencia en la ficha o cuadro de control.
6. Quitar reportar los centros hospitalarios que cubren sus servicios. Se deja: En caso de contar con servicios médicos adicionales, de debe relacionar en la ficha de inscripción.
7. Portar de manera permanente la documentación en caso de requerir traslado a un centro hospitalario, como la cédula de ciudadanía. En los programas dirigidos a menores de edad o de discapacidad, el acudiente deberá presentar el documento de soporte correspondiente.
8. Especificar en el momento de la inscripción cualquier restricción de salud establecida por su médico, al igual que alergias a medicamentos, alimentos o animales. Resaltar la importancia de que los usuarios tomen los medicamentos formulados y en los casos de no hacerlo, deberán notificar para hacer el reporte y vigilancia respectiva.
9. Portar la escarapela que lo acredita como usuario del programa de manera permanente.
10. Efectuar los pagos correspondientes al valor de la mensualidad (Club segunda juventud y crecer) o tarifa (vacaciones recreativas, parafernalias, acompañamientos y otros servicios ofertados) en el momento de inscripción y de acuerdo al valor que estipule su afiliación a la Caja de Compensación Comfenalco o cotización efectuada.
11. Utilizar las rampas de acceso ubicadas cerca al hostel para evitar caídas por el uso de las gradas. Está totalmente prohibido el uso de la rampa que tiene como fin el transporte de mercancía de la tienda. Comfenalco Quindío no se hace responsable por las caídas y/o accidentes que se generan por el uso de las gradas o rampas no autorizadas.
12. Tener precauciones con la práctica de la actividad física, teniendo en cuenta las restricciones estipuladas para no generar lesiones por demanda de actividad. En el caso de los menores, los padres o acudientes deberán informar cualquier situación de salud previamente a los funcionarios a cargo del servicio o programa. Seguir las recomendaciones dadas por los funcionarios en las actividades físicas dirigidas para evitar lesiones o complicaciones de salud. Adicionalmente se debe abandonar la piscina cuando el instructor lo indique, no deben permanecer en la piscina después de haber finalizado la clase.
13. Es importante seguir las indicaciones de los instructores relacionadas con estiramientos, calentamientos, manejo de la respiración, de manera que la actividad no afecte la salud. No deben exceder en las rutinas de ejercicios sugeridos o practicar ejercicios que pongan en riesgo su salud; así mismo reportar al instructor o funcionarios de los programas, servicios o actividades, cualquier inconveniente con su salud o malestar que pueda presentar durante la ejecución de la práctica, en éste caso debe suspender de inmediato el ejercicio.
14. El usuario deberá utilizar el vestuario e implementos adecuados de acuerdo a la actividad física que esté realizando. Es obligatorio el uso de zapatos adecuados como tenis preferiblemente de cordón, en las actividades de piscina deben usar únicamente vestuario de lycra, gorro de baño y chanclas de caucho antideslizantes. No se permiten las prendas de algodón y bajo ninguna circunstancia pueden estar descalzos o con calzado diferente a plástico antideslizante.
15. Es obligatorio el uso del vestier al momento de cambiarse ya que éste cuenta con las adecuaciones necesarias para evitar accidentes. Está prohibido cambiarse en los baños que no son adecuados para éste servicio ya que no cuentan con las medidas de seguridad y se puede ocasionar caídas por el piso que queda mojado.
16. Asistir a las reuniones informativas, citaciones específicas y consultas de profesionales de apoyo del área de

- recreación cuando se indique o requiera.
17. Evitar asistir al programa, en caso de sentir problemas en su salud. Si lo hace debe tener cuidado y no participar en las actividades físicas, además debe informar a funcionarios de la institución para la respectiva vigilancia. Con los menores, los padres o acudientes deberán evitar enviar el participante al programa.
 18. Los usuarios de los programas deben tener al día la ficha de inscripción y actualizar la información básica cuando se requiera. De igual manera deben estar al día con los pagos establecidos durante el tiempo de prestación de los servicios ofertados.
 19. En los casos de usuarios que no tengan la capacidad de tomar sus propias decisiones y se deba acudir al contacto de la familia para los temas relacionados con el programa o los servicios, y que por situaciones específicas de convivencia, salud, seguridad, se debe solicitar una valoración por el médico competente que indique la situación del paciente y la pertinencia o no de participación en el programa o la necesidad de un acompañante durante la ejecución del mismo.

Capítulo II:

DE RESPONSABILIDADES, PROHIBICIONES Y SANCIONES

1. Comfenalco Quindío, no se hace responsable por las lesiones causadas por la práctica de actividades físicas y ocupacionales sin la adecuada utilización de la indumentaria y/o elementos requeridos para dicha actividad
2. Bajo ninguna circunstancia se permite el consumo de bebidas alcohólicas, ni sustancias que pongan en peligro la salud física o mental de los participantes, si lo hace es bajo su propia responsabilidad y riesgo.
3. No está permitido suministrar medicamentos de ninguna clase a los participantes. De la misma manera se sugiere no compartir sus propios medicamentos con otro usuario.
4. No se permite la presencia de personas invitadas (familiares o amigos) sin la autorización previa de los funcionarios encargados de los programas. De igual manera para los demás programas y servicios del área sin el debido proceso de inscripción y pagos.
5. Comfenalco se reserva el derecho de admisión de aquellos usuarios o acompañantes cuya conducta, comportamiento y presentación que no estén acordes con el presente reglamento.
6. Comfenalco Quindío no se hace responsable por la pérdida o daño de objetos personales, dinero u objetos de valor.
7. Comfenalco Quindío no se hace responsable por ningún efecto que genere la contratación de servicios particulares o públicos de transporte que hacen los participantes de forma libre e individual.
8. No se permiten a nombre de los diferentes programas y servicios del Área de recreación, actividades relacionadas con recaudo de dineros (cadenas, ahorros, fondos,), rifas, préstamos y demás transacciones que puedan deteriorar la imagen y sanas relaciones interpersonales.
9. Por la sana convivencia y las buenas relaciones interpersonales, no se permite intervenir de manera afectiva en las relaciones de pareja o de índole familiar de los participantes de los programas y servicios del área.
10. Para efectos legales y de responsabilidad, no se autoriza el nombre de ningún programa del área de recreación para la ejecución de actividades, paseos, eventos que **NO** sean organizados directamente por los coordinadores y funcionarios autorizados para tales fines.
11. Comfenalco Quindío no se hace responsable de los usuarios que llegan a los programas por sus propios medios específicamente los adultos mayores quienes no tienen el transporte incluido en el servicio ofertado. De igual manera para los usuarios menores de edad en los programas de la línea infantil que tienen punto de encuentro establecido para recepción del programa y no llegan con un acudiente mayor para su recepción y entrega. Así mismo los usuarios de los programas de discapacidad quienes se desplazan solos a los sitios de encuentro establecidos. Se hace necesario que una vez identificados éstos casos los acudientes o usuarios responsables dejen evidencia de la autorización para que pueda continuar participando del programa

Este manual de convivencia constituye un instructivo de participación, para el buen funcionamiento de los programas y servicios del Área de Recreación de COMFENALCO QUINDÍO, por lo tanto se debe leer y poner en práctica de manera permanente

RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO Y MANEJO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ÁREA DE RECREACIÓN

- Recepcionar los asistentes teniendo en cuenta que los usuarios del programa Club Segunda Juventud llegan en busetas y carros particulares para ayudar al descenso y acompañar a los que tienen dificultades de desplazamiento hasta el salón de ejecución del servicio. En el programa Crecer recepcionar los usuarios en el punto de encuentro establecido y dirigirlo hacia los buses asignados para el programa. La recepción de los usuarios en los programas de vacaciones recreativas, se realizan en la unidad de servicios el bosque.
- Verificar que los participantes se encuentren activos en los programas cumpliendo con los procesos establecidos de inscripción para cada programa como fichas, documentación y pólizas respectivamente
- Tomar la asistencia de los participantes en los diferentes programas, señalando con el símbolo P para cuando asisten y - para el que no asiste, se implementan unas convenciones para hacerle seguimiento a los participantes que no asisten así:
 - E enfermo
 - V viaje
 - R retiro

- I incapacidad
- C calamidad

Pasados 3 días de no asistir se hace la observación del participante.

- Para los servicios recreativos que se realizan en Soledad o en otras locaciones, no se diligencian planillas de asistencia, ya que este proceso le corresponde a la parte contratante como empresas o particulares (línea empresarial, fiestas infantiles y acompañamientos)
- Hacer el acompañamiento respectivo en cada uno de los módulos de los programas Club, Crecer, vacaciones recreativas (piscinas, tobogán, zonas verdes, restaurante, salones), de igual manera en los diferentes escenarios donde se presten servicios recreativos
- Dirigir actividades y ejercicios adecuados para la condición física y edad de los participantes, de igual manera supervisar permanentemente para identificar riesgos o complicaciones entre los usuarios. Éste aplica principalmente para los programas Club Segunda Juventud y Crecer
- Indicar a los participantes previo a la actividad la importancia de manifestar algún malestar que pueda empeorar su salud por el ejercicio. En caso de que se presente alguna situación durante la ejecución debe parar inmediatamente la actividad y dar prioridad a la persona
- Cuando se presenta alguna lesión o accidente se debe atender a la persona apoyado del uso del botiquín utilizando guantes y los elementos básicos para la atención: algodón, gasa, curas, micropore, desinfectante. Cualquier lesión o situación de salud que no se pueda tratar de manera básica, se debe reportar inmediatamente para actuar con rapidez
- Cuando se presenta caída o lesiones producidas por cualquier motivo en la actividad, se debe asegurar que el participante esté consciente y fuera de peligro, alejar las personas para dar seguridad al usuario.
- Solicitar ayuda y transporte en caso que se requiera
- En caso de una consecuencia de gravedad por cualquier tipo que se presente, se debe asegurar la integridad del usuario, reportar de inmediato a emergencias y solicitar ayuda en el lugar donde se encuentren. Es importante evitar que personas que no estén capacitadas manipulen o realicen prácticas inadecuadas al usuario
- En caso de trasladar al usuario a un centro de salud, debe ir acompañado de un funcionario hasta que llegue algún familiar del mismo

En cualquiera de los casos que se presente un accidente o lesión, deberán reportar de inmediato a la coordinadora del programa para hacer el respectivo contacto con la familia y el seguimiento posterior

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Luz Estella Giraldo Llano Coordinador de Recreación	Héctor Jaime Arbeláez Giraldo Subdirector Servicios Sociales	Lina Johanna Medina Coordinador Mejoramiento Continuo