

|                                                                                  |                                                                                                                                                                            |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <p align="center"><b>Sistema de Gestión Integral –<br/>Comfenalco Quindío</b></p> <p align="center"><b>Manual de Convivencia y<br/>Recomendaciones Área Recreación</b></p> |                          |
| <b>Versión:</b> 006                                                              | <b>Código:</b> MAN-032                                                                                                                                                     | <b>Fecha:</b> 2026-04-21 |

## **1. Introducción**

El presente Manual de Convivencia establece las normas, recomendaciones y protocolos que regulan el uso de los programas y servicios del Área de Recreación de Comfenalco Quindío.

Es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios, acudientes, colaboradores, contratistas, visitantes y terceros que participen o interactúen en las actividades.

## **2. Alcance**

Su alcance cubre los siguientes servicios:

- Recreación Empresarial
- Vacaciones Recreativas
- Club adultos activos
- Crecer
- Sala Interactiva Pixel

Este documento tiene carácter preventivo y busca garantizar un ambiente seguro, inclusivo y respetuoso, así como proteger a Caja de Compensación Comfenalco Quindío frente a posibles reclamaciones o procesos legales derivados del incumplimiento de las normas aquí dispuestas.

### **3. Objetivos del Manual**

- Promover la convivencia armónica y el respeto mutuo entre todos los participantes.
- Garantizar condiciones de seguridad física y emocional en las actividades recreativas.
- Establecer responsabilidades y compromisos claros para usuarios y personal de Comfenalco Quindío.
- Prevenir y mitigar riesgos que puedan derivar en incidentes o conflictos.
- Favorecer la inclusión y participación equitativa de todas las personas, sin discriminación.

### **4. Principios y Valores**

- Respeto
- Inclusión
- Responsabilidad
- Solidaridad

## **5. Derechos y Deberes de los Usuarios**

### **DERECHOS:**

- Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.
- Acceder a la información oficial sobre los programas y servicios.
- Participar en las actividades de acuerdo con su edad, condición física y requisitos establecidos.
- Ser escuchado y presentar sugerencias, quejas o reclamos.
- Disfrutar de un ambiente seguro y libre de violencia.

### **DEBERES:**

- Cumplir las normas establecidas en este manual.
- Respetar a los demás usuarios, al personal y a las instalaciones.
- Informar condiciones médicas, restricciones o necesidades especiales.
- Usar de manera adecuada los recursos y equipos.
- Cumplir los horarios y procedimientos establecidos.

## **6. Normas Generales de Convivencia**

- Mantener un comportamiento respetuoso, evitando lenguaje ofensivo, actitudes agresivas o discriminatorias.
- 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.

- Respetar las instrucciones del personal de Comfenalco Quindío.
- Cuidar las instalaciones, mobiliario y equipos; cualquier daño ocasionado será responsabilidad del usuario o acudiente.
- Cumplir los protocolos de seguridad y autocuidado establecidos.
- No se permite la presencia de personas invitadas (familiares o amigos) sin la autorización previa de los funcionarios encargados de los programas. Del mismo modo, para acceder a los programas y servicios del área, es necesario cumplir con el debido proceso de inscripción y pagos.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Comfenalco Quindío no se hace responsable por 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 quienes tienen un punto de encuentro establecido y además no se presentan con un acudiente mayor de edad para su recepción y entrega. Así mismo Comfenalco Quindío no se hace responsable por los usuarios de los programas de discapacidad quienes se desplazan por su cuenta a los sitios de encuentro establecidos.

Se hace necesario que una vez identificados estos casos los acudientes o usuarios responsables dejen evidencia de la autorización para que pueda continuar participando del programa. En el caso de los participantes de Vacaciones recreativas y el programa Crecer cuando los niños y/o adolescentes no sean recogidos oportunamente, en los sitios determinados y no se haya recibido reporte de los padres o acudientes, Comfenalco Quindío, transcurridas dos horas, reportará a las instancias competentes para activar la ruta de atención correspondiente en el manejo de menores.

## **7. Protocolos de Seguridad**

- Seguir en todo momento las indicaciones del personal a cargo.
- 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.
- 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.
- Reportar inmediatamente accidentes, incidentes o condiciones de riesgo.
- En caso de emergencia, acatar el plan de evacuación y puntos de encuentro establecidos.
- Menores de edad siempre deben estar bajo supervisión de un adulto responsable.
- Utilizar las rampas de acceso habilitadas 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 generen por el uso de las gradas o rampas no autorizadas.

## **8. Políticas de Inclusión**

- Garantizar la participación de todas las personas sin distinción o discriminación. Siempre y cuando se cumplan con los parámetros establecidos por cada programa.
- Adecuar actividades y recursos cuando sea posible para facilitar la inclusión.
- Promover el respeto por la diversidad cultural, física, cognitiva y social.
- Facilitar acompañamiento y apoyos necesarios para personas con capacidades diversas.

## **9. Manejo de Conflictos**

- Los desacuerdos o incidentes serán atendidos en primera instancia por los asistentes y/o el coordinador de Recreación.
- Se fomentará el diálogo y la mediación como primera medida.
- En casos graves, se levantará un acta y se tomarán medidas correctivas.
- El incumplimiento reiterado de las normas podrá conllevar la exclusión del programa, sin derecho a devolución de dinero.
- Comfenalco se reserva el derecho de admisión de aquellos usuarios o acompañantes cuya conducta, comportamiento y presentación no estén acordes con el presente manual.

## **10. Consecuencias del Incumplimiento**

- Cuando un usuario incumpla en el presente manual se hará un primer llamado de atención y este será verbal, para el segundo llamado será por escrito. Al tercer llamado se hará con notificación y citación al comité de convivencia, donde se definirá un compromiso y un plan de mejora firmado, si el usuario hace caso omiso al plan de mejora este será expulsado del servicio.
- Si el comportamiento o conducta es inapropiado o problemático se realizará el reporte a las autoridades si la situación lo amerita.

## **11. Recomendaciones para el cuidado y manejo de usuarios por parte de los colaboradores**

- Programa Crecer: Los usuarios deben de llegar al punto de encuentro establecido y los colaboradores inmediatamente ubicarlos en el transporte de forma ordenada en cada puesto. Al momento de llegar al lugar de ejecución del servicio los colaboradores deben prestar el debido acompañamiento en el descenso y posteriormente en el ascenso del vehículo cuando se finalice el servicio.
- Programa Club Adultos Activos: Teniendo en cuenta que los usuarios acuden en busetas o vehículos particulares, se debe brindar apoyo durante el descenso del vehículo y, posteriormente, orientarles sobre la ruta de desplazamiento hacia el lugar de ejecución del servicio. Asimismo, se debe acompañar aquellos usuarios que presenten dificultades para movilizarse.
- Programas de vacaciones recreativas: Los usuarios llegan al punto de encuentro previamente establecido. Los colaboradores deben prestar acompañamiento en el ascenso, ubicación en puesto y verificación del uso del cinturón de seguridad. Al momento de llegar al lugar de la ejecución se debe prestar de igual forma el debido acompañamiento

en el descenso y finalizada la prestación del servicio en el ascenso al transporte verificando el uso adecuado del cinturón de seguridad.

- 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. En Vacaciones recreativas pasados 3 días de no asistir se hace la observación del participante.
- Para los servicios recreativos que se realizan en Soledén 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 y acompañamientos).
- Hacer el acompañamiento respectivo en cada uno de los módulos de los programas Club adultos activos, 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 Adultos activos 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 activar los primeros auxilios con el personal de enfermería del parque turístico y deportivo Soledén y atender las indicaciones del profesional a cargo y/o dirigirse centro de salud.
- 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. (Activar la póliza)-Soledén.

- 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 se presente algún familiar.

## **12. Recomendaciones Específicas por Programa**

### **12.1. Recreación Empresarial**

1. Usar ropa cómoda y adecuada según la actividad.
2. Participar activamente promoviendo la integración.
3. Respetar normas del lugar donde se desarrollan las actividades.
4. Informar cualquier condición médica que limite la participación.

### **12.2. Vacaciones Recreativas**

1. **Oferta del servicio:** El pago cubre exclusivamente las actividades incluidas en la programación oficial publicada por Comfenalco Quindío.
2. **Soporte de pago:** Presentar la factura o comprobante de inscripción si el personal lo solicita.

3. **Objetos personales:** No enviar a los menores con objetos de valor, aparatos electrónicos o dinero; Comfenalco Quindío no se hace responsable por pérdidas.
4. **Horarios y entrega:** Cumplir estrictamente con los horarios de inicio y finalización, así como conservar y presentar el desprendible de la escarapela para garantizar la entrega segura del menor.
5. **Presentación personal:** Ropa y calzado cómodos, gorra y morral liviano marcado con nombre; para piscina (gorro de natación, traje de baño en lycra, toalla, bloqueador solar, hidratación).
6. **Salud y medicamentos:** Los menores con síntomas de enfermedad no deben asistir; el personal no está autorizado para administrar medicamentos.
7. **Cupos y programación:** La inscripción se realiza en las fechas establecidas. Los cupos son limitados.
8. **Cambios:** Comfenalco Quindío podrá ajustar itinerarios por condiciones de seguridad o clima.
9. **Transporte:** Respetar las zonas de parqueo y normas de transporte.
10. **Conducta y convivencia:** Fomentar el respeto hacia compañeros y personal.
11. **Autorización de desplazamiento:** Presentar por escrito si el menor se retira sin acompañante. Esta condición aplica únicamente para quienes tengan 13 años cumplidos o más.
12. **Protección de datos:** Está prohibido que el personal comparta datos personales fuera de canales institucionales.
13. **Apoyo especial:** Se debe contar con un acompañante para menores con necesidades específicas; los costos propios corren por cuenta del acudiente.
14. **Devoluciones:** Se aceptan únicamente si el menor no asiste a ninguna actividad de la semana inscrita, solicitando la devolución dentro de los 2 días hábiles siguientes.
15. **Protección al menor:** Ante cualquier indicio de vulneración de derechos, se activará el protocolo de protección y se informará a las autoridades competentes.

### **12.3. Programa de Adulto Mayor**

1. Asistir con ropa cómoda y calzado seguro. Para piscina (gorro de natación, traje de baño en lycra, toalla, bloqueador solar, hidratación).
2. Participar de acuerdo con sus capacidades y condiciones de salud.
3. Mantener respeto y colaboración con los demás.
4. Reportar cualquier malestar al personal.
5. No se reponen las sesiones perdidas.
6. No se comparte el servicio con otra persona.
7. Usar implementos adecuados y presentarse en condiciones óptimas de salud.
8. Llevar hidratación y medicamentos de uso diario.
9. Se debe contar con un acompañante para los adultos mayores con necesidades específicas; el acompañante debe ser mayor de edad y los costos corren por cuenta propia en actividades alternas. Es importante aclarar que el acompañante debe estar en función del cuidado del usuario y participar activamente en las actividades planeadas.
10. 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 este caso debe suspender de inmediato el ejercicio.

#### **12.4. Programa crecer**

1. Mantener respeto y colaboración con los demás.
2. Reportar cualquier malestar al personal.
3. No se reponen las sesiones perdidas.
4. No se comparte el servicio con otra persona.
5. Informar necesidades específicas de apoyo, movilidad o comunicación.
6. Llevar hidratación.
7. Ropa y calzado cómodos, gorra y morral liviano marcado con nombre; para piscina (gorro de natación, traje de baño en lycra, toalla, bloqueador solar, hidratación).
8. Participar en igualdad de condiciones, fomentando la inclusión.
9. 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 este caso debe suspender de inmediato el ejercicio.
10. No enviar a los menores con objetos de valor, aparatos electrónicos o dinero; Comfenalco Quindío no se hace responsable por pérdidas.
11. Cumplir estrictamente con los horarios de inicio y finalización.
12. Presentar por escrito si el menor se retira sin acompañante.
13. Ante cualquier indicio de vulneración de derechos, se activará el protocolo de protección y se informará a las autoridades competentes.

## **12.5. Sala Interactiva Pixel**

1. Presentar el comprobante de pago del servicio.
2. Usar adecuadamente los equipos y mobiliario.
3. No ingresar alimentos o bebidas.
4. Respetar turnos y normas de uso.
5. Seguir instrucciones del personal.
6. Evitar accesorios que dificulten la actividad.
7. No se reponen las sesiones perdidas.
8. El ingreso de mascotas, canguros, maletines y demás accesorios similares están prohibidos.

## **13. Canales de Comunicación y PQRS**

1. Dirección: Carrera 23, Calle 23 esquina, Armenia, Quindío.
2. Línea telefónica (606) 7314001 y línea gratuita 01 8000 930 800
3. Celular Corporativo: +57 3137086859.
4. Página web oficial: [www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com)
5. Correo electrónico institucional: [recreacion@comfenalcoquindio.com](mailto:recreacion@comfenalcoquindio.com)

## **14. Disposiciones finales**

Este manual debe ser conocido y socializado al inicio de cada programa, actividad o servicio recreativo. Su cumplimiento es obligatorio y su aplicación busca asegurar una experiencia recreativa armoniosa y respetuosa.