

Guía de preguntas frecuentes



Preguntas frecuentes sobre la App Comfenalco

¿Mis datos están seguros?

Sí, la aplicación cuenta con protocolos de seguridad para proteger y garantizar la confidencialidad de tu información.

¿Puedo guardar una afiliación y continuar después?

Actualmente el proceso está diseñado para ser ágil y realizar el proceso de afiliación en un solo momento, sin embargo, si por algún motivo debes salir de la App, esta tiene la forma de darle continuidad a tus procesos en otro momento.

¿Qué hago si tengo problemas durante el proceso?

Si presentas algún inconveniente técnico, puedes reportarlo a través de nuestros canales oficiales:

- **Contac center: 6044447110**
- **Centros de servicios.**

¿Hay soporte o atención en línea?

Sí, dentro de la App encontrarás canales de comunicación directa, denominado "Reporte de problemas", donde nuestro equipo técnico te brindará el soporte requerido.

¿Puedo afiliar varias empresas desde la misma cuenta?

La aplicación está diseñada para gestionar afiliaciones de manera individual y segura. Para una mejor administración y trazabilidad, se recomienda realizar los procesos según el perfil correspondiente a cada empresa o usuario.

¿La App funciona también desde computador?

La herramienta **"Afiliate Comfenalco Antioquia"** está disponible para dispositivos móviles (iOS y Android), brindando una experiencia ágil y sencilla. Si deseas realizar las afiliaciones desde tu computador, también puedes hacerlo ingresando a la siguiente URL: <https://portal-app.comfenalcoantioquia.com>

¿Qué beneficios tiene la herramienta?

Permite autogestionar servicios 24/7 sin desplazamientos. Podrás realizar afiliaciones de las personas a cargo, actualizar certificados de estudio para continuar recibiendo la cuota monetaria, actualizar el medio de pago para el cobro de la cuota monetaria, gestionar desafiliaciones por no convivencia y reportar fallecimientos de manera inmediata de tus personas a cargo, eliminando el uso de papel y reduciendo tiempos de espera.

¿La herramienta tiene notificaciones?

Aún no, será para una próxima fase de la App.

¿Qué pasa si no tengo la clave o la olvidé?

En la pantalla de inicio de la aplicación encontrarás la opción **¿Olvidaste tu contraseña?** sigue los pasos indicados para restablecerla de forma segura a través de tu correo electrónico registrado.

Sobre los beneficios para la empresa

¿Qué gana mi empresa al afiliarse a Comfenalco?

Disminución en la operatividad en el proceso de afiliación de las personas a cargo ya que el trabajador podrá realizarlo sin necesidad de desplazamientos y en el momento que desee.

¿Qué beneficios reciben mis empleados?

Los empleados podrán acceder de una manera rápida y fácil de hacer el proceso de afiliación y reporte de novedades del grupo familiar, para acceder de una manera rápida a los servicios de recreación, turismo, educación, formación profesional y acceso a programas de vivienda y crédito, etc.

¿Hay programas para capacitación de personal?

No, la App no tiene ese tipo de alcance.

¿Qué servicios diferencian a Comfenalco de otras Cajas de Compensación?

Comfenalco Antioquia es la primera Caja en la región en desarrollar esta innovación digital **"Afílate Comfenalco Antioquia"**, transformando la gestión administrativa en un proceso digital y ágil, marcando un hito en la forma como los trabajadores se pueden afiliar con su grupo familiar en las Cajas de Compensación Familiar.

Sobre los beneficios para la empresa

¿Mi empresa está obligada a afiliarse a una Caja de Compensación?

De acuerdo con la legislación colombiana, todo empleador del sector público o privado que cuente con trabajadores permanentes está obligado a afiliarse a una Caja de Compensación Familiar.

¿Cuánto cuesta afiliar a mi empresa?

La afiliación como tal no tiene costo. El empleador debe realizar el pago de los aportes parafiscales correspondientes al 4% sobre la nómina mensual.

¿Cuánto tiempo tarda el proceso de afiliación?

Al realizarlo a través de nuestra App, el proceso es significativamente más rápido que el tradicional, permitiendo que tus trabajadores y personas a cargo comiencen a disfrutar de los beneficios en el menor tiempo posible una vez validados los requisitos.

¿Puedo hacer todo el trámite desde la App?

La App fue creada para que realices tu proceso de afiliación como trabajador dependiente, independiente y como pensionado, además de la inclusión de tus personas a cargo, la consulta de tu grupo familiar afiliado, categoría de afiliación. También puedes reportar el cambio del medio de pago para el cobro de la cuota monetaria, la actualización del certificado de estudio, el retiro de beneficiarios por no convivencia o fallecimiento.

Adicionalmente, desde la App se pueden afiliar los empleadores, sin que tengas que desplazarte o depender de otra persona para realizar este trámite.

¿Qué documentos necesito para afiliarme?

1. Requisitos para afiliarse como empleador

Planilla de salarios firmada por el representante legal o por el contador público de la empresa, documento de identidad del representante legal, certificado de representación legal expedido por Cámara de Comercio (en el caso de los consorcios, acta de conformación; en el caso de las propiedades horizontales, acta de constitución o personería jurídica, en el caso de los sindicatos de gremio, acta de constitución del sindicato expedida por el Ministerio de Trabajo).

Finalmente, si la empresa estuvo o está afiliada a Comfama, se requiere paz y salvo de aportes, válido para cambio de Caja de Compensación Familiar.

2. Requisitos de afiliación de las personas a cargo

	DECLARACIÓN JURAMENTADA	REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DEL TRABAJADOR	REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO	CUSTODIA (Emite Comisaría de familia, ICBF o entidad facultada)	AFILIACIÓN DEL CÓNYUGE (es necesario para la afiliación de hijos)	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CERTIFICADO DE ESTUDIO aplica para beneficiarios entre 12 a 23 años de edad cumplidos	REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO	REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN DE AMBOS PADRES	CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR LA EPS	CERTIFICACIÓN MÉDICA EXPEDIDA POR LA EPS
Hijos de TRABAJADOR SOLTERO O SEPARADO			✓			✓	✓				
BENEFICIARIOS CON CUSTODIA	✓		✓	✓		✓	✓				
HIJASTROS	✓		✓		✓	✓	✓			✓	
CÓNYUGE	✓ En caso de que conviva en Unión Libre.					✓		✓ En caso de estar casado(a).			
PADRES	✓	✓				✓				✓	
HERMANOS HUÉRFANOS	✓	✓	✓			✓	✓		✓		
CÓNYUGE O COMPAÑERO(A) PERMANENTE CUIDADOR DE UN BENEFICIARIO EN SITUACIÓN DE DECAPACIDAD	✓ En caso de que conviva en unión libre y certificar la no vinculación laboral.					✓		✓ En caso de estar casado(a).			✓

3. Requisitos para reportar novedades

- **Certificado de estudio:** formato entregado por la Institución Educativa (No sirve constancia de matrícula).

- Tener en cuenta que, si el beneficiario está en la edad de 19 a 23 años cumplidos, requiere certificar que está estudiando una técnica laboral por competencias, para la continuidad del pago de la cuota monetaria y deberá presentar el certificado dos veces al año.
- **Cambio de medio de pago de la cuota monetaria:** se solicita el certificado bancario, sin protección o contraseña. También es permitido el formato de Comfenalco llamado: autorización pago cuota monetaria.
- **Retiro del cónyuge:** se solicita el acta de divorcio o la disolución del vínculo matrimonial.
- **Retiro del compañero(a) permanente:** se solicita la declaración extrajuicio expedida por Notario no superior a seis meses.
- **Retiro del beneficiario por fallecimiento:** se solicita el registro civil de defunción.

¿Debo tener empleados contratados para iniciar el proceso?

Es el escenario ideal ya que el propósito de la afiliación es brindar bienestar a tus trabajadores.

¿Qué pasa si mi empresa es nueva y aún no tiene trabajadores?

Puedes iniciar tu proceso de afiliación de empresa y, una vez realices la contratación de tu personal, podrás proceder con la afiliación de estos a través de la misma herramienta.

¿Cómo sé si mi solicitud fue aprobada?

Recibirás una notificación al correo electrónico registrado confirmando el estado de tu solicitud de afiliación.

¿Puedo hacer seguimiento al estado de mi afiliación?

Por ahora puedes ver el seguimiento del estado de afiliación del proceso que depende de ti, es decir si te falta adjuntar documentación o falta información. Pero una vez el proceso es enviado a Comfenalco debes esperar 15 minutos para ver tu estado de afiliación, categoría y beneficiarios.

¿Esta herramienta es diferente a la gestión que realizo en Genesys?

Sí, esta App es un canal para la autonomía del afiliado. Mientras que Genesys es nuestra herramienta de soporte y gestión para los procesos de aportes, afiliaciones cuota monetaria, Fovis, etc.

Sobre los trabajadores

¿Cómo afilio a mis empleados después de afiliar la empresa?

Una vez tu empresa esté activa podrás usar las credenciales que te dieron en la respuesta a tu proceso de afiliación, luego ir a la **URL: <https://portal-app.comfenalcoantioquia.com>** e ingresar los datos básicos de cada colaborador.

¿Mis empleados pueden afiliar a sus grupos familiares a través de la App?

Así es. Esta es una de las mayores ventajas de la herramienta: el trabajador puede gestionar la afiliación de su grupo familiar directamente desde su propia cuenta en la App.

¿Cómo afiliar a los beneficiarios de los trabajadores?

El trabajador deberá descargar la App desde las diferentes tiendas **(Google play o App Store)**, registrarse a través de SOTER y una vez dentro de la App seleccionar el módulo de "Afiliar beneficiarios" y cargar los documentos requeridos.

¿Quién debe afiliar a los trabajadores y beneficiarios a la Caja de Compensación?

El empleador es el responsable de afiliar a sus trabajadores. Una vez el trabajador está activo, tanto el empleador como el mismo trabajador pueden gestionar la afiliación de los beneficiarios para acceder a los subsidios correspondientes.

Sobre la Operación Técnica y Seguridad

¿Qué hago si mi celular se pierde o es robado?

Por tu seguridad, puedes cerrar la sesión de la App desde otro dispositivo accediendo a tu cuenta desde la **URL: <https://portal-app.comfenalcoantioquia.com>**.

La App consume muchos datos móviles?

La aplicación está diseñada para ser ligera. Sin embargo, el consumo dependerá del cargue de documentos (fotos o PDFs). Recomendamos realizar los procesos de cargue de documentos utilizando una red Wi-Fi estable.

¿Puedo utilizar la misma App si tengo doble perfil (trabajador y empleador)?

La App está diseñada para reconocer tu rol según tus credenciales. Si tienes ambos perfiles, al iniciar sesión podrás alternar entre las vistas o realizar las gestiones correspondientes según el perfil que selecciones.

Sobre la Gestión Documental

¿Qué formatos de archivo admite la App para los documentos?

Para mayor compatibilidad la aplicación admite formatos comunes como PDF, JPG y PNG. Asegúrate de que las fotos de los documentos sean claras, legibles y estén bien iluminadas y con un peso no mayor a 2 megas.

¿Qué pasa si un documento cargado es rechazado?

Recibirás una notificación dentro de la App indicando el motivo del rechazo.

Sobre el Cumplimiento y Normativa

¿La afiliación realizada por la App tiene la misma validez legal que la presencial?

Totalmente. Los trámites realizados a través de “Afílate Comfenalco Antioquia” tienen plena validez legal, ya que cumplen con los requisitos de firma electrónica y protección de datos exigidos por la ley colombiana.

Sobre la Experiencia de Usuario (UX)

¿Cómo puedo calificar mi experiencia con la App?

Tu opinión es fundamental. Por ese motivo Comfenalco te hará llegar una encuesta para que la califiques.

¿En qué idiomas está disponible la aplicación?

Actualmente, la aplicación está disponible en español.