

**REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS
F-010**

FONDO DE EMPLEADOS PORVENIR “FESAP”

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE PORVENIR - FESAP, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad de lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 454 de 1998, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias o reclamos que se eleven contra la entidad, sus administradores y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.
2. Que de acuerdo con el artículo 58 del Estatuto de FESAP, es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
3. Que el artículo 71 del estatuto de FESAP, establece como funciones del Comité de Control Social el conocer y dar trámite a los reclamos presentados por los asociados.

RESUELVE:

ARTICULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO: establecer el procedimiento para el trámite y solución de las quejas o reclamos por parte de un asociado que se formulen ante el Fondo, en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, el estatuto o reglamentos por parte de un asociado, empleado, administradores e integrantes de los órganos de vigilancia y control social.

ARTICULO 2º. DEFINICIONES. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entiende por:

- a. **QUEJA:** La petición respetuosa que le eleve ante FESAP, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, del representante legal, los asociados y los empleados de FESAP, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.
- b. **RECLAMO:** Es la solicitud que se presenta por el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular del asociado.

ARTICULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante FESAP: Los asociados y los exasociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación con apoderado.

ARTICULO 4º. PRINCIPIOS: el presente reglamento rige por los siguientes principios:

- A. IGUALDAD: deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
- B. CELERIDAD: las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, y será resuelta sin exceder los plazos fijados.
- C. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: los reclamos de los Asociados deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
- D. PRINCIPIO DE SUBSANACION: en el procedimiento de reclamo del Asociado, si el Comité de Control Social, advierte errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

ARTICULO 5º. ANTE QUIEN SE INTERPONEN: El escrito que contiene la queja o reclamo se radicará así:

Ante uno de los integrantes del Comité de Control Social de FESAP, se presentan las quejas en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, los estatutos o reglamentos por parte de un asociado o un miembro de los órganos de administración y vigilancia.

Ante el Revisor Fiscal por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación como por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libaros de contabilidad, entre otros.

Ante el Presidente de la Junta Directiva si la queja es contra el Representante Legal.

Ante el Representante Legal si la queja o reclamo es contra un empleado en el ejercicio de sus labores.

PARAGRAFO. En todos los casos quien reciba la queja o reclamo dejará constancia de la fecha y hora de la recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó, en todos los casos se debe informar al comité de control social para fines de control.

ARTICULO 6º. REQUISITOS DE LA QUEJA: el trámite de las quejas o reclamos, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- 1) Presentarse de manera escrita en las instalaciones de FESAP.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono, fax y correo electrónico.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en que se apoya.
- 5) La relación de documentos que se acompañan.
- 6) La firma del peticionario.

ARTICULO 7º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y EL REVISOR FISCAL: el trámite interno de la reclamación o queja surtido ante el Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

Traslado de la queja a la contraparte por parte del Comité de Control Social o el Revisor Fiscal, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición del quejoso. Esto sin perjuicio de que el órgano de vigilancia ante el cual se interpone la queja, resuelva directamente el asunto.

Respuesta de la contraparte al quejoso, la cual deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soportes la posición de la contraparte, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.

Invitación del Comité de Control Social o del Revisor Fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en los estatutos, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible, fórmulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, a los estatutos y a los reglamentos del FESAP. Esta etapa puede ser llevada a cabo, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.

Solicitud por escrito del Comité de Control Social a los órganos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja. Si la queja fue tramitada por el Revisor Fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

Plazo. Lo anterior debe ser resuelto dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja o reclamo.

ARTICULO 8º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL REPRESENTANTE LEGAL: si la queja o reclamo es contra el Representante Legal debe dirigirse ante el Presidente de la Junta Directiva, quien deberá darle trámite en las mismas condiciones previstas en el artículo anterior.

Si la queja o reclamo es en contra de los empleados de FESAP debe hacerse ante el Representante Legal quien evaluará su contenido y alcance e iniciará las diligencias que el caso amerite. El empleado inculcado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, contemplando un período no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

PARAGRAFO: lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en los estatutos, que en ningún caso podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja.

ARTICULO 9º. INADMISION DE QUEJAS O RECLAMOS: serán objeto de rechazo las quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar o adelantar actuación, como por ejemplo en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamo, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamo no se refieran a operaciones o servicios ofrecidos por FESAP o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- d) Cuando la queja o reclamo reitere otras ya resueltas, presentadas por el mismo Asociado u otros en relación con los mismos hechos deberá contestarse en los mismos términos ya expresados.
- e) Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses, contados a partir de la ocurrencia del hecho generador de la denuncia.
- f) La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 10º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS: el plazo para presentar las quejas o reclamos es de dos (2) meses calendarios contados a partir de la ocurrencia del hecho o de la fecha en que se tenga conocimiento del mismo.

ARTICULO 11º. EXPEDIENTE: el reclamo o queja presentado, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto deberán formar un expediente, que se abrirá en una carpeta la cual se identificará con un número consecutivo y contendrá por lo menos la siguiente información:

- 1) Fecha de recepción de la queja o reclamo.
- 2) Nombre y apellido del asociado.
- 3) Dirección de notificación del quejoso,
- 4) Identificación del inculpado.
- 5) Descripción de la acción, omisión, o actuaciones que lo motivan.
- 6) Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
- 7) Corrección que se solicita.
- 8) Daños causados si los hubo.
- 9) Medios de prueba aportados para sustentar la queja o reclamo.
- 10) Una vez iniciado el trámite será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta se decisión final.

ARTICULO 12º. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: quienes tengan la facultad de investigar, de resolver o fallar sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la queja, ya sea de manera personal o por tratarse en contra de su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente.

ARTICULO 13º. DESISTIMIENTO: los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamo en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 14º. CONTENIDO DE LA RESPUESTA AL QUEJOSO: una vez concluido el proceso originado en la queja o reclamo deberá darse respuesta al accionante, mediante escrito que contendrá por lo menos lo siguiente:

- a. Identificación del asociado.
- b. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- c. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- d. Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamo, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias.
- e. Decisión final.

La anterior comunicación se notificará al interesado de manera personal o a la dirección que haya registrado en el documento que soporta la presentación de la queja o reclamo.

ARTICULO 15º. VIGENCIA: El presente Reglamento rige a partir 22 de Diciembre de 2020 según acta JD No 465 del 21 de diciembre/20 y deroga orgánicamente el anterior reglamento y cualquiera otra norma anterior sobre el mismo asunto.

SE FIRMA EN SEÑAL DE APROBACIÓN Y CONOCIMIENTO DE TODO SU CONTENIDO

DIEGO FELIPE MORENO ÑUNGO
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

MARTHA HELENA CALLEJAS CASTAÑEDA
GERENTE FONDO DE EMPLEADOS