

Por medio del cual se adopta el reglamento de **REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS** del Fondo de Empleados de Caracol y Empresas Asociadas, Afiliadas o Vinculadas - FONDEC

La Junta Directiva del **FONDO EMPLEADOS DE CARACOL Y EMPRESAS ASOCIADAS AFILIADAS O VINCULADAS – FONDEC** en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con lo dispuesto en el título IV, Capítulo II, de la Circular Básica Jurídica de 2021 y 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 y 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 conformidad con el artículo 6º del Estatuto vigente, corresponde a la Junta Directiva expedir dictar reglamentaciones particulares donde se consagrarán los objetivos específicos de los mismos, sus recursos económicos de operación, así como todas las disposiciones que sean necesarias para garantizar su desarrollo y normal funcionamiento.

ACUERDA:

ARTICULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO: Establecer el procedimiento para el trámite y solución de quejas o reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante el Fondo de Empleados FONDEC, 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, en contra de sus directivos, empleados, administradores e integrantes de los órganos 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 se eleve ante FONDEC, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionado con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, del representante legal, asociados y los empleados de FONDEC 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 FONDEC: Los asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y de los directivos los afecten en su interés particular, así como los terceros que se consideren afectados o vulnerados sus intereses o derechos, las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

ARTICULO 4º. PRINCIPIOS: El presente reglamento se 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 la 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 estos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
- d) Principio de Subsanción: En el procedimiento de reclamo del Asociado, si el órgano establecido para atender los mismos, advierte errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

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

Ante uno de los integrantes del Comité de Control social de FONDEC, se presentan las quejas relacionadas 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, libros 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 dará por recibido a quien la presentó.

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 oficinas de FONDEC y/o remitida al correo servicioalcliente@fondec.com.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, dirección, teléfono, 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.

ARTÍCULO 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 los órganos 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 Comité de Control social 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 soporten 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 formulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, a los estatutos y a los reglamentos de FONDEC. 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 este último 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 contra los empleados de FONDEC, debe hacerse ante el Representante legal, quien evaluará su contenido y alcance e iniciará las diligencias que el caso amerite. El empleado inculpado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, contemplando un periodo no mayor 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 Todas las quejas interpuestas serán de conocimiento del comité de control social. PARAGRAFO 2. Es obligación del Comité de Control Social generar el seguimiento de la queja presentada y tramitada por las áreas, para que esta sea resuelta dentro de los términos y condiciones que contempla el presente reglamento.

ARTICULO 10º. INADMISION DE QUEJAS O RECLAMOS: Serán objeto de rechazo las quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base o fundamento para investigar o adelantar actuación, como por ejemplo en los siguientes casos:

- 1- 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.
- 2- 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.
- 3- 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 FONDEC o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- 4- 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 términos ya expresados.
- 5- Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses, contados a partir de la ocurrencia del hecho generador de la denuncia.
- 6- La admisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas estas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 11º. 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 12º. 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 representante legal y el nombre y sigla del Fondo de empleados cuando se trate de un asociado, o de la persona natural cuando proceda.
- 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.

ARTICULO 13°. 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, alguno o algunos parientes, dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente.

ARTICULO 14°. DESESTIMIENTO. Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamo en cualquier momento, dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 15°. 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:

- 1) Identificación del Representante legal en nombre del cual se firma la comunicación.
- 2) Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- 3) Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- 4) 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.
- 5) 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 16°. VIGENCIA. El Presente reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en constancia de la aprobación Firman:

Dado en Bogotá D.C, a los 25 días del mes de Julio de 2023, mediante acta de Junta Directiva No.788.

MIGUEL HERNANDO LOZANO A.
Presidente
(Original firmado)

WILSON ORLANDO ORDOÑEZ S.
Secretario