

FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL "FONCEL" ACUERDO No. 010 de 2014

REGLAMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES DE ASOCIADOS

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL "FONCEL" en uso de sus facultades legales y estatutarias, en su reunión extraordinaria del **25 de julio de 2014** según acta número **407** y,

CONSIDERANDO:

1. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 07 de 2008, 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, entre las cuales se encuentra **FONCEL**, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, reclamos y peticiones que se eleven contra la entidad, sus directivos y/o sus empleados, estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.
2. Que el numeral 2do del Artículo 56 del Estatuto del Fondo de Empleados de Comcel **FONCEL**, consagra dentro de las facultades y atribuciones de la Junta Directiva, la de expedir su propio reglamento y demás que crea necesarios y convenientes.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO:

Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las quejas, reclamos y peticiones presentadas por parte de los asociados, y que se formulen ante **FONCEL**, en relación con la prestación de los servicios o el cumplimiento del objeto social, o por la posible violación de la ley, el estatuto o los reglamentos, bien sea por parte de un asociado, un empleado, un miembro de la Junta Directiva o cualquiera de los integrantes de los órganos de vigilancia y control social, o de los comités de apoyo.

ARTÍCULO 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 el Fondo, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, de los Representantes legales y los empleados del Fondo, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

FONCEL 2014

- 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.

ARTÍCULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O DE LA QUEJA:

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante **FONCEL:** Los asociados y los ex asociados 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.

ARTÍCULO 4º. PRINCIPIOS:

El presente reglamento se rige por los siguientes principios:

PRINCIPIO DE IGUALDAD: Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.

PRINCIPIO DE 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, resuelta sin exceder los plazos fijados.

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.

PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN: En el procedimiento de reclamo del Asociado, el Comité de Control Social, órgano establecido para su conocimiento, cuando advierta errores u omisiones en el procedimiento, deberá encausarlos y subsanarlos de oficio, por el conducto regular de la Gerencia.

ARTÍCULO 5º. ANTE QUIEN SE INTERPONEN:

El escrito que contiene la queja o reclamo se radicará así:

Ante el Comité de Control Social de FONCEL, 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 y 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 alguno de los Representantes Legales.

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

FONCEL 2014

PARÁGRAFO En todos los casos quien reciba la queja o reclamo dejara constancia de la fecha y hora de la recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó.

ARTÍCULO 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 a través de la opción establecida en el sitio WEB de Foncel.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección exacta de notificación, teléfono fijo, teléfono móvil, y correo electrónico.
3. El objeto de la petición. Lo más detallado posible.
4. Las razones en que se apoya. Normas, Leyes, Estatutos, Reglamentos.
5. La relación de documentos que se acompañan.

PARÁGRAFO: Si quien presenta una queja verbal afirma no saber o no poder escribir, el Comité de Control Social ó la Gerencia, deben recibirla, redactarla y entregar una copia al interesado.

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 el Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

1. 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 control ante el cual se interpone la queja, resuelva directamente el asunto.
2. 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.
3. 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

FONCEL 2014

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 de la entidad. 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.

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

ARTÍCULO 8º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL GERENTE y LOS REPRESENTANTES LEGALES:

1. 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.
2. Si la queja o reclamo es contra alguno de los empleados de FONCEL debe hacerse ante el Gerente 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 periodo no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

PARÁGRAFO: 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.

ARTÍCULO 9º. INADMISIÓN 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:

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 ofrecidas por **FONCEL** o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.

FONCEL 2014

4. Cuando la queja o reclamo reitera otras ya resueltas, presentadas por el mismo Asociado u otros en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses, contados a partir de la ocurrencia de los hechos generados de la denuncia.
6. 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.

ARTÍCULO 10º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS:

El plazo para presentar las quejas o reclamos es de treinta (30) días calendario contados a partir de la ocurrencia del hecho.

ARTÍCULO 11º. EXPEDIENTE:

El reclamo o queja presentada, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto deberán formar un expediente físico o virtual en la carpeta del Asociado.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 13º. DESISTIMIENTO:

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamos en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTÍCULO 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:

1. Identificación del firmante de la Comunicación.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.

FONCEL 2014

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.
6. La anterior comunicación se notificará al interesado por el mismo medio en que haya presentado o radicado la queja o petición.

Dado en Bogotá, D.C., el **25** de Julio de 2014, y aprobado en Sesión Extraordinaria de Junta Directiva según Acta No. **407**.

Firman en constancia:

ORIGINAL FIRMADO

MARÍA JAROZLAY PARDO MORA
Presidente Junta Directiva

ORIGINAL FIRMADO

JONNATTAN FERNEY CORTES
Secretario Junta Directiva