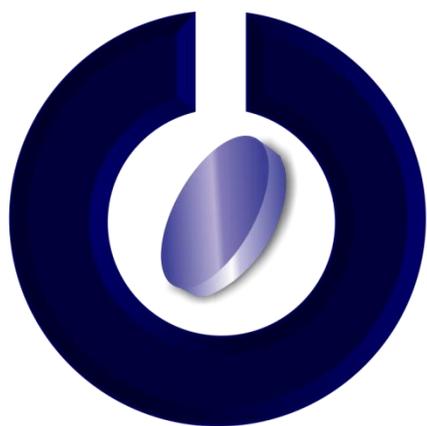


# REGLAMENTO: QUEJAS Y RECLAMOS



**Foncomfenalco**  
Fondo de Empleados Comfenalco

	<b>REGLAMENTOS</b>	FECHA: 02/08/2013
	<b>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL</b>	VERSIÓN: 002
	<b>REGLAMENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 2

**FONDO DE EMPLEADOS DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR  
FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA  
REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de la Caja de Compensación Familiar Fenalco Andi Comfenalco Cartagena “FONCOMFENALCO”, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO**

Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.

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, 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 y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO:** Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las quejas, reclamos, o denuncias por parte de un asociado, que se formulen ante el Fondo de Empleados, en relación con la prestación de los servicios, 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.

**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.

	<b>REGLAMENTOS</b> <b>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL</b>	FECHA: 02/08/2013
	<b>REGLAMENTO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSIÓN: 002
		PAGINA: 3

**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 el Fondo de Empleados: 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.

**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 parte, y, una vez instauradas de oficio, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, y, resolver 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 SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de reclamo del Asociado, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan 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 del Fondo de Empleados, 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, y otros, 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.

	<b>REGLAMENTOS</b> <b>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL</b>	FECHA: 02/08/2013
	<b>REGLAMENTO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSIÓN: 002
		PAGINA: 4

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.

**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:

- Presentarse de manera escrita.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono, fax o e-mail.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de documentos que se acompañan, y
- La firma del peticionario.

**PARAGRAFO:** Si quien presenta una queja verbal, afirma no saber o no poder escribir, el integrante del órgano de control social debe recibirla y emitir una copia al interesado.

**ARTICULO 7º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y COMITÉ DE APELACIONES:** El trámite interno de la reclamación o queja, surtido ante los órganos de control social o el comité de apelaciones, debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

Traslado de la queja a la contraparte, por parte del órgano 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.

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 órgano de control social o del revisor fiscal, a las partes en conflicto, para que se haga uso de los Mecanismos 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

 <b>Foncomfenalco</b> <small>Fondo de Empleados Contratados</small>	<b>REGLAMENTOS</b>	FECHA: 02/08/2013
	<b>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL</b>	VERSIÓN: 002
	<b>REGLAMENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 5

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.

Solicitud por escrito, del órgano 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 contra los empleados del Fondo de Empleados, 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 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.

**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:

- 1) Cuando se omitan datos esenciales para el trámite de la queja o reclamo, que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la misma.
- 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.

 <b>Foncomfenalco</b> <small>Fondo de Empleados Contratados</small>	<b>REGLAMENTOS</b>	FECHA: 02/08/2013
	<b>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL</b>	VERSIÓN: 002
	<b>REGLAMENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 6

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 el Fondo de Empleados 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.

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.

**ARTICULO 10º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS.** El plazo para presentar las quejas o reclamos es de dos meses calendarios, contados a partir de la ocurrencia del hecho.

**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:

- Fecha de recepción de la queja o reclamo.
- Nombre, apellido y dirección del que interpone la queja o reclamo.
- Identificación del inculpado.
- Descripción de la acción, omisión, o actuaciones que lo motivan.
- Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
- Corrección que se solicita.
- Daños causados si los hubo.
- Medios de prueba aportados, para sustentar la queja o reclamo.
- Una vez iniciado el trámite, será foliado en todas sus hojas, durante todo el procedimiento hasta su 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.

	<b>REGLAMENTOS</b> <b>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL</b>	FECHA: 02/08/2013
	<b>REGLAMENTO</b> <b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSIÓN: 002
		PAGINA: 7

**ARTICULO 13º. DESESTIMIENTO.** Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamos, en cualquier momento, dándose lugar a la finalización inmediata del proceso.

**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:

- 1º.- Identificación del firmante de la Comunicación.
- 2º.- Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- 3º.- Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- 4º.- 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,
- 5º.- 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.

**YUDIS CANTILLO LUNA**  
**Presidente**

**RAFAEL PIMIENTEL RUBIO**  
**Secretario (E)**



**REGLAMENTOS**  
**PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL**

FECHA: 02/08/2013

**REGLAMENTO**  
**QUEJAS Y RECLAMOS**

VERSIÓN: 002

PAGINA: 8

## **CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
001	28/08/2009	Creación del documento.
002	02/08/2013	Se Actualizó se actualizó atendiendo las necesidades de Foncomfenalco. Mediante Acta 81 del 2 de agosto de 2013.