

**FONDO DE EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO**

FESINCO

ACUERDO No. 26

(Del 21 de diciembre de 2018)

REGLAMENTO DE QUEJAS

La Junta Directiva de FESINCO, en uso de sus facultades legales y estatutarias
y,

CONSIDERANDO

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

Que de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, 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 la tramitación y solución de las quejas, reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante FESINCO, en el marco de su competencia, contra sus directivos, empleados o administradores, integrantes de órganos de vigilancia y control social, por parte de un asociado, cuando considere que se han vulnerado sus derechos.

ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento, tendrán los significados siguientes:

a) Queja: Se entenderá como queja, la petición respetuosa que se eleve ante FESINCO, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia de las entidades supervisadas, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias, cuyo cumplimiento se

relacione con las funciones de supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

b) Reclamo: Es la solicitud que presenta ante 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, quien tendrá pleno derecho de invocar si no cumple ese acuerdo. Los réclamos, por lo tanto, pueden ser efectivos.

ARTICULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante FESINCO: Los ex asociados y asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y los Directivos los afectan en su interés particular; así como las entidades gubernamentales y 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 las partes y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, para que sea resuelta sin exceder los plazos fijados.

C. DEBIDO PROCESO: Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.

D. 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.

E. 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. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS: Son derechos fundamentales de los asociados los establecidos en las normas legales vigentes y en el estatuto vigente de FESINCO.

ARTICULO 6º. DEBERES DE LOS ASOCIADOS: Son deberes fundamentales de los asociados los establecidos en las normas legales vigentes y en el estatuto vigente de FESINCO.

ARTICULO 7º. 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 y 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 cuando fuere el caso.

ARTICULO 8º. ANTE QUIEN SE INTERPONE LA QUEJA. El escrito que contiene la queja se radicará ante uno de los integrantes del Comité de Control Social de FESINCO o con el gerente, quien dejará constancia de la fecha y hora de la recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó.

ARTICULO 9º. COMPETENCIA PARA RESOLUCION DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. Al Gerente de FESINCO le corresponde conocer, investigar, evaluar y resolver de manera integral las quejas o reclamos contra las actuaciones de los empleados de FESINCO con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo, mientras que las denuncias o quejas contra algún integrante de la Junta Directiva, de algún Comité o la Gerencia, serán investigadas por el Comité de Control Social, y serán juzgadas por la Junta Directiva de acuerdo al procedimiento disciplinario establecido en el estatuto de FESINCO.

Cuando la Gerencia reciba la queja deberá informar al Comité de Control Social, de la presentación de la queja dentro de los dos días siguientes a la fecha de recepción con el objeto de que este ente haga seguimiento de la resolución a la inconformidad. En caso de no ser resuelta la queja dentro de los quince días hábiles siguientes, el Comité de Control Social de oficio entrará a conocer del estado de la actuación e impulsará su resolución.

ARTICULO 10º. QUEJAS ESPECIALES: Las quejas o reclamos por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación o aprobación de la revisoría fiscal, como por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros, deben ser conocidos y tramitados en primera oportunidad ante dicho órgano.

ARTICULO 11º. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS EMPLEADOS: Toda queja o denuncia a interponerse contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior de FESINCO, debe hacerse por escrito, ante el Gerente de la entidad a fin que se evalúe su contenido y alcance e inicie las diligencias que el caso amerite. El empleado inculpado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, de ser necesario se establecerá un periodo no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

Si la queja es contra el Gerente, debe dirigirse en forma escrita ante el Presidente de la Junta Directiva y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes. Se deberá conocer previamente la versión del inculcado.

ARTICULO 12º. 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 deben cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- Queja o reclamación por escrito ante el órgano de control social o el revisor fiscal, la cual debe contener: el objeto de la queja, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompaña, y la firma del peticionario.
- 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 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, 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 por los órganos de control, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte. Debe dejarse constancia por escrito de haberse surtido este procedimiento.
- 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 concepto al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

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 13º. QUEJAS O DENUNCIAS TEMERARIAS: Podrán ser objeto de rechazo las quejas que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar, por lo que se entenderán desistidas, tales como:

- 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 reclamación, 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 reclamación no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión de FESINCO o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Asociado en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a los dos meses previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho 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 14º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS. Para las ocasionadas por el servicio de FESINCO, se tendrán dos meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 15º. EXPEDIENTE. El reclamo presentado, así como los demás recaudados subsiguientes, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, que se abrirá en una carpeta que se identificará con un número consecutivo, además contendrá por lo menos la siguiente información:

- Fecha de recepción de la queja o reclamo.
- Nombre, apellido, razón social, dirección del quejoso.
- Identificación del inculpado.
- Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias.
- 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 denuncia o queja.
- Una vez iniciado el trámite será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta su resolución final.

ARTICULO 16º. 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 o relevarse de su función para el caso específico.

ARTICULO 17°. DESESTIMIENTO. Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 18°. ACCIONES CONSECUENTES. Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la queja o reclamo que se reciba en contra de empleados de FESINCO, se establece la ocurrencia de errores, negligencia o conductas sancionables por la justicia, de inmediato se deben adoptar los correctivos del caso y las acciones disciplinarias y/o de orden penal a que hubiere lugar, informando de ello al quejoso o reclamante.

ARTICULO 19°. RESPUESTA AL QUEJOSO O DENUNCIANTE. Una vez realizada la investigación y consultas internas, la gerencia de FESINCO o la Junta Directiva si el denunciado es el Gerente, redactará la correspondiente respuesta, esta deberá consignar por escrito lo siguiente:

- Identificación del firmante de la resolución.
- Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja, reclamo o denuncia, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias, principios de transparencia, equidad y protección de los derechos de los asociados y de la sociedad en general, así como las buenas prácticas de la ética solidaria.
- Resolución final.

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas tanto a los asociados como al mismo FESINCO, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambos, así como mantener la mutua confianza entre ellos.

La decisión se notificará a los interesados (Incluyendo al Comité de Control Social), en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la queja o denuncia o veinte (20) días hábiles si se requirió de la práctica de pruebas ante terceros, por escrito de manera personal, o mediante correo certificado, suplementariamente por medios electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Si pasados quince (15) días hábiles, no se recibe ninguna observación a la misma, se procederá a su archivo.

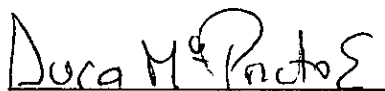
ARTICULO 20°. RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN. Contra las decisiones proferidas como resultado de la investigación ante las quejas o denuncias en las cuales se debe conservar el debido proceso, se pueden interponer los recursos de

Reposición ante el organismo o persona que impartió la decisión final y el recurso de apelación ante el ente superior de quien impartido la decisión, luego en las decisiones se mencionarán expresamente los recursos que asisten al Asociado reclamante para, en caso de inconformidad con el resultado, los interponga dentro del plazo inferior a quince días hábiles.

ARTICULO 21º. DIFUSION. El presente reglamento será publicado en las carteleras que se encuentren en la entidad que genera el vínculo de Asociación, en los correos electrónicos de los asociados y demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

ARTÍCULO 22º. VIGENCIA. El presente reglamento fue aprobado en reunión formal de la Junta Directiva realizada el 21 de diciembre de 2018. Entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

En constancia de Aprobación Firman



AURA MARIA PRIETO
Presidente Junta Directiva.



VIVIANA GOMEZ MOYA
Secretario Junta Directiva.