

**FONDO DE EMPLEADOS DE COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL "FECOL"****REGLAMENTO DE QUEJAS****ACUERDO No.138****(OCTUBRE 20 DE 2015)**

Por el cual se modifican las 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.

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Colombiana Kimberly Colpapel en uso de sus facultades legales y estatutarias Y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política de Colombia en su Artículo 28, 38 y 333 determina la protección, fomento y desarrollo que el Estado debe tener sobre las organizaciones de la economía solidaria.
2. Que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Ley 1481 de 1989, marco general regulatorio de los fondos de empleados, en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 54 del estatuto es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la organización.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, todas las organizaciones solidarias están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas que se eleven por los asociados.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º. OBJETO:** Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas que se formulen ante "FECOL", en el marco de su competencia, contra sus directivos, empleados, administradores o entes de control, así como las que puedan tener en razón a la prestación de los servicios que la organización le preste al asociado.

**ARTÍCULO 2º. TITULAR DE LA QUEJA:** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas ante FECOL. Los asociados, el Gerente o la Junta Directiva o el Comité de Control Social podrá de oficio presentar la queja y las personas naturales que hayan sido asociados de FECOL por situaciones que hayan ocurrido durante su vinculación. De igual forma los terceros que se consideren afectados o vulnerados en sus intereses o derechos en virtud a la actividad que realiza FECOL, podrán presentar queja.

**PARÁGRAFO:** Las actuaciones serán personales, por lo cual el titular de la queja no puede actuar a través de representación salvo que fuese queja de persona jurídica.

**ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS:** El presente reglamento se rige por los siguientes principios.

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

**CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio de dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.

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

**PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Las quejas deberán ser atendidas y resueltas, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo, siempre que la misma no esté investida de reserva por habeas data.

**PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de queja, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

**ARTÍCULO 4º. REQUISITOS DE LA QUEJA:** La queja deberá contener como mínimo la siguiente información:

- ✓ La designación del órgano a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos de quien impone la queja, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar la dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la queja.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su queja.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma de quien impone la queja.

**PARÁGRAFO 1:** No podrán recibirse ni darse trámite a las quejas que sean anónimas.

**PARÁGRAFO 2:** La queja deberá recibirse aun cuando se verifique que no cumple con los requisitos contemplados en el presente Artículo. En este evento el órgano que la recibe deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicarle a quien impone la queja que debe completar la queja para el trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 5º. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA.** La queja debe ser presentada por escrito en las instalaciones de FECOL, dirigida al Comité de Control Social de FECOL. En el momento de la recepción se dejara constancia de la fecha y hora de la misma y así mismo se firmara la copia del radicado a quien la presento.

La queja puede ser presentada al de correo electrónico [fondodeempleados@fecol.com.co](mailto:fondodeempleados@fecol.com.co), entendiéndose que la fecha, y hora de recepción es la de los días y horas hábiles para FECOL, de lo contrario se entenderá que el radicado es el del día hábil siguiente a la recepción.

**PARÁGRAFO 1:** Una vez recibida la queja por cualquiera de los medios indicados, la administración de FECOL está en la obligación de enviarla al presidente del Comité de Control Social en forma física o vía correo electrónico el mismo día de su recepción y a más tardar el día hábil siguiente al mismo para el trámite correspondiente.

**PARÁGRAFO 2:** Si la queja llega dirigida a la Junta Directiva, Revisoría Fiscal o Gerente, éstos están en la obligación de remitirla en el término de la distancia al Comité de Control Social para su conocimiento y trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 6º. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS QUEJAS.** Las quejas presentadas contra los empleados de FECOL corresponden atenderlas al Gerente. Las quejas presentadas contra el Gerente corresponden atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.

La queja presentada contra integrantes o en razón a la actuación de los cuerpos colegiados de FECOL corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.

La queja presentada en relación con el régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balance o estados financieros, libros de contabilidad o similares, debe ser atendida y tramitada por el Revisor Fiscal quien en la misma fecha de la respuesta deberá enviar copia de la misma al Comité de Control Social.

**PARÁGRAFO 1:** El Comité de Control Social, deberá hacer el análisis de la queja y con base en ello generar la asignación al órgano competente.

**PARÁGRAFO 2:** Es obligación del Comité de Control Social generar el seguimiento de la queja presentada y tramitada por otro órgano, para que esta sea resuelta dentro de los términos y condiciones que contempla el presente reglamento.

**ARTÍCULO 7º. TRÁMITE DE QUEJAS:**

El trámite interno de la queja es el siguiente:

1. La queja una vez recibida por el Comité de Control Social debe ser analizada y remitirla al órgano competente a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. El órgano que la recibe debe generar la proyección de la respuesta correspondiente en forma clara, precisa y comprensible, anexando los soportes e indicando los fundamentos de acuerdo con la ley, el estatuto y reglamentos de la misma, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, remitiéndola al Presidente del Comité de Control Social.

3. El Presidente del Comité de Control Social una vez recibe la información deberá remitir la información a los demás integrantes del cuerpo colegiado y/o convocar a reunión ordinaria o extraordinaria para su revisión, análisis y emisión de la respuesta a quien impuso la queja.

4. Se deberá dejar constancia de todo lo actuado en el acta del Comité de Control Social.

5. La respuesta será entregada a la administración de FECOL para que genere la remisión de la respuesta al a quien impuso la queja por correo electrónico o por notificación personal o por correo certificado.

6. Las quejas que sean de competencia del Revisor Fiscal serán atendidas y tramitadas por este, debiendo dar respuesta escrita en forma clara, precisa y comprensible, anexando los soportes e indicando los fundamentos de acuerdo con la ley, el estatuto y reglamentos de la misma. Su respuesta deberá ser entregada para la notificación de quien impuso la queja a la administración por correo electrónico o por notificación personal o por correo certificado. Copia de la respuesta y el método de notificación deberá entregarse al Comité de Control Social a más tardar el día siguiente de su envío.

**ARTÍCULO 8°. PLAZO PARA ATENDER LAS QUEJAS:** El término que se tiene para resolver las quejas presentadas ante FONAMIGOS es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la misma.

**ARTÍCULO 9°. RESOLUCIÓN DE LA QUEJA CON MÉTODOS ALTERNATIVOS:** Por invitación del órgano de control social o del Revisor Fiscal a las partes, podrá resolverse el conflicto por el cual se presenta la queja, a través del método alternativo de solución de conflictos previstos en el Estatuto, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley.

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.

**ARTÍCULO 10°. APLICACIÓN DE CORRECTIVOS.** El Comité de Control Social en virtud a la queja tramitada podrá solicitar por escrito a la persona u órganos competentes, 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.

**ARTÍCULO 11°. QUEJAS O DENUNCIAS TEMERARIAS:** Podrán ser objeto de rechazo las quejas que no tengan ningún soporte, base, ni fundamento para investigar o adelantar actuación, por lo que se entenderán inadmitidas, 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, 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 no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión u objeto del Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior al previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generados de la denuncia.

**PARÁGRAFO:** 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, de lo contrario se dará el trámite previsto en el presente reglamento.

**ARTÍCULO 12°. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS:** En actuación ocasionada en el servicio del Fondo de Empleados se tendrán dos meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

**ARTÍCULO 13°. EXPEDIENTE.** El Comité de Control Social deberá tener un expediente de cada una de las quejas atendidas con los soportes de las mismas.

**ARTÍCULO 14°. 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.

**ARTÍCULO 15º. DESESTIMIENTO.** Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

**ARTÍCULO 16º. 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 FECOL, 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 a quien impuso la queja o reclamante.

**ARTÍCULO 17º. DIFUSIÓN.** 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 18º. MATERIAS NO REGULADAS:** Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, así como las dudas de interpretación, serán resueltas por la Junta Directiva con el voto favorable de por lo menos tres personas, dentro del marco legal.

Este Reglamento fue aprobado por unanimidad por la Junta Directiva en la sesión celebrada el día 20 del mes de octubre del año 2015, según consta en el Acta No.279 de la misma fecha. Este acuerdo deroga en todas sus partes los acuerdos anteriores relacionados con el reglamento de Quejas

**FREDY GUSTAVO LOPEZ MEDINA**  
Presidente

**GABRIEL SALAZAR RAMIREZ**  
Secretario

# Anexo

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
PC1445873650 26-10-2015 - 03:34:10 PM ECHEVERRI PALACIO MARTA ELENA 39441985 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
PP1445950451 27-10-2015 - 12:54:11 PM CHAPARRO PEDRO PABLO -- 3210133 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
EP1445951151 27-10-2015 - 01:05:50 PM GAÑAN ANDICA HENRY 10134873 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
GS1445961799 27-10-2015 - 04:03:18 PM SALAZAR RAMIREZ GABRIEL DE JESUS 98490017 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
ES1445971564 27-10-2015 - 06:46:03 PM LOPEZ MEDINA FREDY GUSTAVO 10131907 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
IA1446637538 04-11-2015 - 11:45:38 AM BOTERO LOPEZ MARIA ANTONIETA 42890638 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web

Firmado Digitalmente	Comentario Digital
EA1452270295 08-01-2016 - 04:24:54 PM LOPEZ DIAZ JOSE SIMON 16685528 Páginas 4 APROBADO	
en Piscis Web	en Piscis Web