



REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Versión:

1

Fecha de Aprobación:

28/10/2015

FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS- FEVI REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS ACUERDO No. 61

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 58 del estatuto vigente, es función de la Junta Directiva, expedir la reglamentación que considere necesaria y conveniente.
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.

ARTÍCULO 1º: OBJETO:

Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas que se formulen ante el FEVI 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 FEVI: 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 FEVI 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 FEVI, podrán presentar queja.

PARAGRAFO: 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.

ARTICULO 3º. PRINCIPIOS:

El presente reglamento se rige por los siguientes principios.

1. **IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
2. **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.
3. **DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.

4. **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 este investida de reserva por habeas data.
5. **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.

ARTICULO 4º. REQUISITOS DE LA QUEJA:

La queja deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación del órgano a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la queja.
4. Las razones en las que fundamenta su queja.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del quejoso.
- 7.

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

PARAGRAFO 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 al quejoso que debe completar la queja para el trámite correspondiente.

ARTICULO 5º. PRESENTACION DE LA QUEJA.

La queja deberá ser registrada en el informe mensual de quejas y reclamos que se presenta mensualmente al Comité de Control social, en este cuadro se debe especificar la fecha de recepción de la queja, la fecha en que se solucionó, el motivo de la queja y la solución que se le dio.

ARTICULO 6º. TRAMITE DE QUEJAS: El trámite interno de la queja es el siguiente:

1. La queja se puede recibir por cualquiera de los siguientes medios: Personal, email, telefónico, escrito y podrá ser recibida por cualquier empleado o ente administrativo del FEVI, una vez recibida por cualquiera de los mecanismos mencionados debe ser remitida al área competente a más tardar dentro de las siguiente 8 horas hábiles.
2. El Área 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 a la asesora comercial con copia a la Gerencia y Analista de Auditoría.
3. La respuesta será entregada a la Asesora Comercial del FEVI correspondiente a la zona del asociado que presenta el reclamo, y será ella quien se encargará de dar la respuesta al mismo
4. La respuesta se copia al Auditor Interno para que el alimente el informe mensual y sea presentado al comité de Control social

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión:
		Fecha de Aprobación:
		1 28/10/2015

ARTICULO 7°. PLAZO PARA ATENDER LAS QUEJAS:

El término que se tiene para resolver las quejas presentadas ante FEVI es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la misma.

ARTICULO 8°. 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.

ARTICULO 9°. 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.

PARAGRAFO: 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 tramite previsto en el presente reglamento.

ARTICULO 10°. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS.

En actuación ocasionada en el servicio del FEVI se tendrán dos meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 11°. 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 12°. DESESTIMIENTO.

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

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: <p style="text-align: center;">1</p>
		Fecha de Aprobación: <p style="text-align: center;">28/10/2015</p>

ARTICULO 13º. 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 del FEVI, 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.

ARTÍCULO 14.- DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

El Fevi en su Estatuto Capitulo III artículos 13º y 14º contempla los Deberes y Derechos de los asociados, los cuales es deber fundamentas de los asociados conocer, aceptar y cumplir.

El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva en su reunión ordinaria del día 28 de Octubre del dos mil quince (2015) y rige a partir de su aprobación

LUIS ENRIQUE ROJAS RIVERA
PRESIDENTE

LUZ ELENA ROJAS DIAZ
SECRETARIO