

 <p>FEDEUCO</p>	<p>REGLAMENTO DE SOLICITUDES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.</p>	<p>Código: RQYR-ADM001 Vers. 02</p>
--	--	---

## FONDO DE EMPLEADOS DE LA UINIVERSIDAD CATOLICA DE ORIENTE

**-FEDEUCO-**

### ACUERDO No. 04 de Octubre 2018

Por el cual se adopta el Reglamento de Solicitudes, Sugerencias, Denuncias, Quejas y Reclamos del Fondo de Empleados de la Universidad Católica de Oriente –FEDEUCO-

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de la Universidad Católica de Oriente, FEDEUCO, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

#### CONSIDERANDO

1. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 07 de 2008, 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 solicitudes, sugerencias, denuncias, quejas y reclamos que se eleven contra los organismos del Fondo, Asociados y/o sus empleados, estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas, de acuerdo al Capítulo IV del Estatuto, Régimen disciplinario, sanciones, causales y procedimiento.

## **ARTÍCULO 1. OBJETO**

Establecer, como en efecto lo hace, el procedimiento para el trámite y solución de las solicitudes, sugerencias, denuncias, quejas y reclamos que se formulen ante FEDEUCO, en relación con la prestación de los servicios, por la posible violación de la ley, el estatuto o reglamentos por parte de un asociado, empleado, administradores y/o integrantes de los órganos del Comité de Control Social.

## **ARTÍCULO 2. DEFINICIONES**

Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entiende por:

- a) **Solicitud:** La petición respetuosa que se eleva ante el Fondo de Empleados por los asociados, que acrediten un interés legítimo, relacionada con información requerida, solución a un problema existente o cualquier otro aspecto que tenga que ver con sus intereses.
- b) **Sugerencia:** Idea u observación que hace un asociado o grupo de ellos, encaminada a mejorar un aspecto del Fondo de Empleados, la prestación de un servicio o el comportamiento de sus empleados y/o directivos.
- c) **Denuncia:** Información o notificación que hace un asociado o asociados sobre alguna irregularidad o mala actuación ocurrida en el Fondo o cometida por algún órgano de dirección, control o integrante de ellos, empleados o directivos.
- d) **Queja:** Expresión de inconformidad o malestar elevada ante el Fondo de Empleados por los asociados, que acrediten un interés legítimo, relacionada con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, del Representante legal y los empleados, por circunstancias que consideren violatorias de disposiciones legales, estatutarias y/o reglamentarias o de sus derechos.

- e) **Reclamo:** Es la solicitud que se presenta por un asociado o asociados para que se subsane el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular.

### **ARTÍCULO 3. TITULAR DE LA ACCION**

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer solicitudes, sugerencias, denuncias, quejas y reclamos ante FEDEUCO los asociados y los ex asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Quienes las formulen podrán hacerlo de manera personal o a través de representante.

### **ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS**

El presente reglamento se rige por los siguientes principios:

1. **IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar cualquier discriminación, 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 iniciadas, se dará su impulso de manera oficiosa, diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, de tal manera que se resuelva sin exceder los plazos fijados en este reglamento.
3. **DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozarán de la oportunidad de contradecir (de tener un cara a cara, de una confrontación), garantizada en el debido proceso.
4. **TRANSPARENCIA:** Las acciones de los Asociados deberán ser atendidas y resueltas, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

persona responsable de tramitarlo y resolverlo, que advierta errores u omisiones en el procedimiento, deberá encauzarlo y subsanarlo de oficio.

## **ARTÍCULO 5. RESPONSABLES DEL TRÁMITE**

El escrito que contiene la solicitud, sugerencia, denuncia, quejas y/o reclamo será tramitado por las siguientes instancias:

- a) Las solicitudes y sugerencias serán atendidas por el representante legal y los empleados, responsables de las distintas áreas de trabajo, según el contenido.
- b) El Comité de Control Social de FEDEUCO, tramitará las denuncias, quejas y/o reclamos relacionados con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, el estatuto o reglamentos por parte de un asociado o un miembro de los órganos de administración y control.
- c) El Revisor Fiscal le dará trámite a las denuncias, quejas y/o reclamos sobre asuntos especiales que requieran de la revisión y/o certificación, como por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.
- d) El Presidente de la Junta Directiva tramitará cuando la denuncia, queja o reclamo sea contra el Representante Legal.
- e) El Representante Legal atenderá la denuncia, queja o reclamo contra un empleado en el ejercicio de sus funciones.

**PARÁGRAFO:** En todos los casos quien reciba una solicitud, denuncia, queja o reclamo dejará constancia de la fecha y hora de recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó.

## **ARTÍCULO 6. REQUISITOS DE LA DENUNCIA, QUEJA O RECLAMO.**

El documento que contiene la denuncia, queja o reclamo, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Presentarse por escrito.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, con documento de identidad, dirección, teléfono y e-mail.
- Indicar con claridad el objeto de la denuncia, queja o reclamo.
- Las razones en que se fundamenta.
- La relación de documentos que se acompañan, si los hubiere (entendidas como posibles evidencias).

#### **ARTÍCULO 7. TRAMITE DE DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y EL REVISOR FISCAL.**

El trámite interno de la denuncia, queja o reclamo, surtido ante el Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal debe cumplir, los siguientes pasos:

- a) Si la denuncia, queja o reclamo fue radicada en la oficina de FEDEUCO, la asistente y/o secretaria hará entrega directamente del documento al organismo a quien corresponda hacer el trámite, Gerente, Junta Directiva, Comité de Control Social o Revisoría Fiscal.
- b) El Organismo encargado del trámite lo remitirá a quien deba responderlo, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe hacer la misma. Esto, sin perjuicio de que el órgano de control, ante quien se interpone la denuncia, queja o reclamo, resuelva directamente el asunto.
- c) La respuesta deberá darse dentro del plazo estipulado por el Órgano de Control y ella deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de la denuncia, queja o reclamo y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas en la misma. Copia de la respuesta será entregada al Órgano de Control, que le dio trámite, para que, si lo estima necesario, recomiende la aplicación de correctivos para que el motivo de la denuncia, queja o reclamo no vuelva a repetirse.
- d) Cuando se trate de un conflicto o un problema de alguna complejidad, el Comité de Control Social o el Revisor Fiscal invitará, a las partes involucradas, a resolverlo a través de los métodos alternativos de solución previstos en el estatuto, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. La labor de dichos órganos de control

arreglo, siempre ajustadas a la ley, al estatuto y a los reglamentos de la entidad. Esta etapa puede ser llevada a cabo, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la denuncia, queja o reclamo, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado del asunto a la persona o instancia responsable.

- e) El plazo para ser resuelta una denuncia, queja o reclamo será de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de la radicación de la misma.

## **ARTÍCULO 8. TRAMITE DE DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL REPRESENTANTE LEGAL**

Cuando la denuncia, queja o reclamo deba ser tramitada por la Junta Directiva ésta procederá en las mismas condiciones y procedimiento previstos en el artículo anterior.

Si la denuncia, queja o reclamo es en contra de los empleados del Fondo de Empleados, el Representante Legal evaluará su contenido y alcance, iniciará las diligencias que el caso amerite y lo resolverá. El, o los empleados inculcados deberán ser escuchados previamente y, con base en ello, dispondrá la respuesta, aportando las pruebas pertinentes.

**PARÁGRAFO:** Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en el estatuto, que en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la denuncia, queja o reclamo.

## **ARTÍCULO 9. INADMISIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS**

Serán objeto de rechazo las denuncias, quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base, ni fundamento para investigar o adelantar actuación, entre otros, los siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos aquellos en que no se concrete el motivo de la denuncia, queja o reclamación.
2. Cuando se pretenda tramitar como denuncia, queja o reclamo, un recurso o acción cuyo conocimiento sea competencia de instancias o dependencias administrativas o

judiciales, encontrándose pendiente de resolución o litigio o hubiere sido ya resuelta en aquellas instancias.

3. Cuando los hechos y razones en que se concrete la denuncia, queja o reclamo no se refieran a operaciones ofrecidas por FEDEUCO o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando la denuncia, queja o reclamo reiterare 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 constitutivos de queja o reclamo.

**PARÁGRAFO:** La inadmisión se comunicará al interesado mediante decisión motivada, en donde se le expliquen las causas de ella, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para subsanarlas.

De mantenerse la misma situación de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **ARTÍCULO 10. PLAZO PARA INTERPONER DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS**

El plazo para presentar las quejas o reclamos es de quince (15) días hábiles contados a partir de la ocurrencia del hecho.

#### **ARTÍCULO 11. EXPEDIENTE**

La denuncia, la queja o el reclamo presentado, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto, deberán estar en un expediente, en una carpeta que se identificará con un número consecutivo.

Paralelamente se diligenciará un formato que contendrá por lo menos la siguiente información:

- Fecha de recepción de la denuncia, queja o reclamo.
- Nombre, apellido y dirección de quien la instauró.
- Identificación del inculpado.
- Descripción de la acción, omisión o actuaciones que lo motivan.

- Corrección que se solicita.
- Daños causados si los hubo.
- Medios de prueba aportados para sustentar la queja o reclamo.

Una vez iniciado el trámite, el expediente será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta su decisión final.

## **ARTÍCULO 12. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Quienes tengan la facultad de investigar y/o resolver sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la queja o reclamo, ya sea de manera personal o por adelantarse 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 13. DESISTIMIENTO**

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

## **ARTÍCULO 14. 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 FEDEUCO, se establece la ocurrencia de errores, negligencia o conductas sancionables por la justicia, de inmediato se debe adoptar los correctivos del caso y las acciones disciplinarias y o de orden penal a que hubiere lugar, informado de ello a quien interpuso la queja o reclamo.

## **ARTICULO 15. CONTENIDO DE LA RESPUESTA**

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. Nombre y apellido de quien firma la Comunicación.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan la decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada denuncia, queja o reclamo, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias.
5. Decisión final.
6. La anterior comunicación se notificará al interesado de manera personal o se le enviará a la dirección física o de correo electrónico que haya registrado en el documento que soporta la presentación de la denuncia, queja o reclamo.

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

Las decisiones se notificarán a los interesados, incluyendo al Comité de Control Social, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la queja o reclamo o veinte (20) días hábiles si se requirió de la práctica de pruebas ante terceros, por escrito de manera personal, mediante correo certificado, suplementariamente por medios de correo electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Si pasados diez (10) días hábiles, no se recibe ninguna observación a la misma, se procederá a su archivo.

#### **ARTICULO 16. RECURSOS CONTRA LA DECISION**

Contra las decisiones proferidas como resultado de la investigación ante las quejas, denuncias o reclamos en las cuales se debe conservar el debido proceso, se puede 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 impartió 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 interpongan dentro del plazo inferior o igual a diez (10) días hábiles.

En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, FEDEUCO publicará, por lo menos, anualmente las estadísticas consolidadas relativas a las quejas y reclamaciones, así mismo rendirán un informe detallado sobre las mismas ante la Asamblea General de Asociados.

**PARAGRAFO:** Tanto FEDEUCO como sus directivos e integrantes de los diferentes Comités, tendrán a su cargo la debida promoción del presente Reglamento, con el fin de informar a los asociados de sus derechos y obligaciones, así como el procedimiento puesto a su disposición para los casos en que considere que proceda cualquier tipo de reclamación

#### **ARTICULO 18. DIFUSION**

El presente Reglamento será publicado en la página web de FEDEUCO y demás medios que se dispongan para darlo a conocer a los interesados.

#### **ARTICULO 19. 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 los menos tres (3) integrantes, dentro del marco legal.

#### **ARTICULO 20. REFORMA DEL REGLAMENTO**

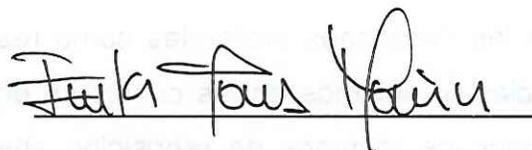
La reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

**ARTÍCULO 21. VIGENCIA:** El presente Reglamento fue analizado y aprobado por unanimidad de la Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE ORIENTE, en reunión celebrada el día 05 de Octubre de 2018, según consta en Acta No. 344

Para constancia firman:



**PRESIDENTE**



**SECRETARIA**