



REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS
ACUERDO APROBADO EN SESIÓN DE JUNTA DIRECTIVA 363
24 de Agosto de 2018

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE WSP "FEDEWSP". En uso de sus atribuciones otorgadas por la Ley y los Estatutos, 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 el Fondo y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas, y de acuerdo al capítulo IV de los estatutos de Fedewsp, Régimen disciplinario;

A C U E R D A:

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO. Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las quejas, reclamos o denuncias por parte de un asociado que se formulen a FEDEWSP, en relación con la prestación de los servicios o por la 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 los asociados que 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) 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.



ARTÍCULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA. Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante Fedewsp los asociados y los ex asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Quienes formulen quejas o reclamos podrán hacerlo de manera personal o a través de representante.

ARTÍCULO 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 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.

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: Durante el procedimiento de queja o reclamo del asociado, el órgano establecido para tramitarlo y resolverlo, que advierta errores u omisiones en el procedimiento, deberá encauzarlo y subsanarlo de oficio.

ARTÍCULO 5º. ANTE QUIEN SE INTERPONEN. El escrito que contiene la queja o reclamo se radicará así:

A. Ante uno de los integrantes del Comité de Control Social de Fedewsp, 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.

B. Ante el Revisor Fiscal por asuntos especiales que requiere de la revisión y certificación, como por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.

C. Ante el Presidente de la Junta Directiva si la queja es contra el Representante Legal.

D. Ante el Representante Legal si la queja o reclamo es contra un empleado en el ejercicio de sus funciones



FONDO DE EMPLEADOS

WSP

PARAGRAFO. *En todos los casos quien reciba la 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 QUEJA O RECLAMO: El documento que contiene la queja o reclamo, 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.
- La firma del peticionario.

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

ARTÍCULO 7°. 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 el órgano de control social o la revisoría fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- A. Traslado de la queja o reclamo 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 o reclamo, resuelva directamente el asunto
- B. 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.
- C. 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. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia 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



FONDO DE EMPLEADOS

wsp

entidad. Esta etapa puede ser llevada a cabo, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja o reclamo, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.

- D. 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 o reclamo. Si la queja fue tramitada por el revisor fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que este último solicite la aplicación de los correctivos.
- E. Plazo. Lo anterior debe ser resuelto dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de la radicación de la queja o reclamo.

ARTÍCULO 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 en contra de los empleados de Fedewsp debe hacerse ante el Representante Legal quien evaluará su contenido y alcance, iniciara las diligencias que el caso amerite y resolverá. El empleado inculcado deberá ser escuchado previamente, y dispondrá de un período no superior a cinco (5) días hábiles para aportar 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 o reclamo.*

ARTÍCULO 9º. INADMISIÓN 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 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 pretenda 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.



FONDO DE EMPLEADOS

wsp

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 Fedewsp 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 constitutivos de queja o reclamo.
6. La inadmisión se comunicará al interesado mediante decisión motivada, en donde se le expliquen las falencias, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para subsanarlas. De mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 10°. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS. El plazo para presentar las quejas o reclamos es de dos (2) meses calendario contado a partir de la ocurrencia del hecho.

ARTÍCULO 11° EXPEDIENTE. El reclamo o queja presentada, 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. Paralelamente se diligenciará un formato (*Ver Anexo 1*) que contendrá por lo menos la siguiente información:

- Fecha de recepción de la queja o reclamo.
- Nombre, apellido y dirección del quejoso.
- 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, 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



FONDO DE EMPLEADOS

wsp

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 quejas o reclamos en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTÍCULO 14°. 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:

1. Identificación del firmante de 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 su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamo, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias,
5. Decisión final.

La anterior comunicación se notificará al interesado de manera personal o se le enviará a la dirección que haya registrado en el documento que soporta la presentación de la queja o reclamo.

Para constancia se firma en Bogotá, a los 24 días de Agosto de 2018

JAVIER DARIO FORERO ALCALÁ
Presidente de la Junta Directiva

JACKELINE RODRIGUEZ
Secretaria de la Junta Directiva