



FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO - FEG

**REGLAMENTO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS
RPQR - 002**

**FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO - FEG
Área Administrativa**

Bogotá, D. C., SEPTIEMBRE 20 de 2019

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE ACTUALIZACIONES 2

TABLA DE CONTENIDO 3

1. OBJETIVO PRINCIPAL..... 4

2. OBJETIVO ESPECIFICO..... 4

3. CONTENIDO..... 5

1. OBJETIVO PRINCIPAL

El presente reglamento tiene como objetivo principal establecer las directrices sobre el trámite que se le debe dar a las peticiones, quejas o reclamos que se eleven ante el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG y/o sus empleados.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las peticiones, quejas o reclamos que se formulen ante el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, 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 le han vulnerado sus derechos

3. CONTENIDO

REGLAMENTO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO – FEG

Por el cual se establecen las directrices para el trámite que se le debe dar a las peticiones, quejas o reclamos que se eleven contra la entidad y/o sus empleados.

La Junta Directiva del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

- a) Que es responsabilidad de la Junta Directiva proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
- b) 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 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 el trámite y solución de las peticiones, quejas o reclamos que se formulen ante el Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG, 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 le han vulnerado sus derechos.

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

- a) **Petición:** Facultad para presentar peticiones orientadas a obtener del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG un determinado actuar o proceder que afecta interés exclusivo de quien la presenta.
- b) **Queja:** Se entenderá como queja, la petición respetuosa que se eleve ante el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de Administración, control y vigilancia violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.
- c) **Reclamo:** Solicitud que se presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, por parte del fondo de Empleados Granfondo – FEG en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un interés legítimo particular del asociado, quien tendrá pleno derecho de invocar si no cumple ese acuerdo para que le sea reconocido.

ARTICULO 3º. TITULAR DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer peticiones, quejas o reclamos ante el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, los asociados o ex 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 la parte afectada y una vez instauradas de oficio, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, 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 o ex 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. DEBERES DE LOS ASOCIADOS: Son deberes de los asociados:

a. Adquirir conocimientos sobre los objetivos, características y funcionamiento de los fondos en general y del FEG en particular.

b. Comportarse con espíritu solidario frente al FEG y sus asociados.

c. Acatar y cumplir las normas estatutarias y las decisiones tomadas por la Asamblea General y los órganos directivos y de control.

d. Cumplir oportunamente las obligaciones de carácter económico y demás, derivadas de su asociación al FEG.

e. Abstenerse de efectuar actos o incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio del FEG.

f. Concurrir a las reuniones de la Asamblea General o hacerse representar en ellas conforme a los reglamentos que la Junta establezca.

- g. Pagar las cuotas mensuales de aportación en la suma establecida en el estatuto.
- h. Usar adecuadamente los servicios de la entidad.
- i. Desempeñar con diligencia y eficacia los cargos y comisiones que le hayan sido encomendados.
- j. Cumplir con los demás deberes que resulten de la Ley, el estatuto y los reglamentos.
- k. Cumplir los requerimientos incorporados en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo- SARLAFT, adoptado por el FEG

ARTICULO 6°. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS: Son Derechos generales de los asociados:

- a. Utilizar los servicios del FEG y realizar con él las operaciones contempladas en los estatutos y reglamentos.
- b. Participar en las actividades del FEG y en su administración, mediante el desempeño de cargos sociales.
- c. Ser informado de la gestión del FEG de conformidad con lo establecido en los estatutos.
- d. Ejercer los actos de decisión en las Asambleas Generales y de elección en éstas, en la forma y oportunidad prevista en los estatutos y reglamentos.
- e. Fiscalizar la gestión del FEG por medio de los órganos de Control en la oportunidad y con los requisitos previstos estatutariamente.
- f. Retirarse voluntariamente del FEG.
- g. Presentar a los organismos directivos proyectos e iniciativas que tengan por objeto el mejoramiento de la entidad.
- h. Beneficiarse de los programas educativos que se realicen.
- i. Los demás que resulten de la Ley, los Estatutos y reglamentos.

PARÁGRAFO: El ejercicio de los derechos de los asociados estará condicionado al cumplimiento de los deberes y obligaciones, y que no se encuentren suspendidos conforme al régimen disciplinario Interno.

ARTICULO 7°. REQUISITOS: El trámite de las peticiones, quejas o reclamos a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener por lo menos, lo siguiente:

- Nombres y apellidos completos del solicitante.

- Dirección de correspondencia con nomenclatura o correo electrónico. Este dato es de obligatorio registro, para direcciones del sector rural es necesario que el asociado o ex asociado suministre como mínimo el número de celular o correo electrónico.
- Número teléfono fijo y/o celular.
- Dirección de correo electrónico.
- Objeto de la petición con información de fechas, valores, transacciones, entre otros y razones en que se apoyan para presentar la reclamación.
- Relación de los documentos que se acompañan.
- Firma del asociado o ex asociado, representante o apoderado.

PARÁGRAFO: Si se actúa por intermedio de apoderado o representante, éstos deben cumplir con los mismos requisitos.

ARTICULO 8º. ANTE QUIEN SE INTERPONE: El escrito que contiene la petición, queja o reclamo se radicará así:

- a) Ante uno de los integrantes del Comité de Control Social del Fondo de Empleados GRANDONFO – FEG, se presentan las peticiones, quejas o reclamos 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, ex asociado, directivos, empleados o administradores.
- b) Ante el Revisor Fiscal por asuntos especiales que requieren 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 petición, queja o reclamo es contra el Representante Legal.
- d) Ante el Representante Legal si la petición, queja o reclamo es contra un empleado en el ejercicio de sus funciones.

PARAGRAFO. En todos los casos quien reciba la petición, queja o reclamo dejará constancia de la fecha y hora de recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó.

Los asociados o ex asociados tendrán derecho a formular peticiones, quejas o reclamos directamente en la oficina del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, ubicada en calle 59 A Bis No. 5 – 53, oficina 303 edificio Link 7 – 60 en la ciudad de Bogotá o a través del portal www.feg.com.co.

ARTICULO 9º. COMPETENCIA PARA RESOLUCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS:

Le corresponde conocer, investigar, evaluar y resolver de manera integral las peticiones, quejas o reclamos contra las actuaciones de los empleados del Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG, con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo, al Gerente del Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG.

La Gerencia deberá informar al Comité de Control Social, de la presentación de la petición, queja o reclamo dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de recepción con el objeto de que este organismo haga seguimiento a la resolución de la inconformidad. En caso de no ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, el Comité de Control Social de oficio entrará a conocer del estado de la actuación para determinar las acciones a seguir, mientras que las peticiones, quejas o reclamos 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 del Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG.

ARTICULO 10°. QUEJAS ESPECIALES: Las peticiones, 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 11°. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS EMPLEADOS: Toda petición, queja o reclamo en contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior del Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG, 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 inculcado 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 12°. TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y LA REVISORÍA FISCAL: El trámite interno de la petición, queja o reclamo surtido ante el Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- a) La petición, queja o reclamo se debe presentar por escrito ante el órgano de control social o la Revisoría Fiscal, la cual debe contener: el objeto de la misma, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompaña, y la firma del peticionario.
- b) El Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal darán traslado de la queja al órgano competente para la resolución, 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.

- c) La respuesta del órgano competente para la resolución al quejoso 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.
- d) Invitación del órgano de control social o la Revisoría Fiscal a las partes para resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en el Estatuto, 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, al Estatuto 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.
- e) 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 la Revisoría Fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.
- f) Plazo. Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en el Estatuto, 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 13°. 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 desistidas, tales como:

- a) 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.
- b) Cuando se pretendan tramitar como petición, 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.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la petición, queja o reclamo no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión del Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG, o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- d) Cuando la petición, queja o reclamo reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo asociado o ex asociado en relación con los mismos hechos.

- a) Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generado de la denuncia.
- b) La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus declaraciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 14°. PLAZO PARA INTERPONER PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS: En actuación ocasionada en el servicio del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, se tendrán dos meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 15°. EXPEDIENTE: la petición, queja o reclamo presentado, así como los demás recaudos 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:

- a) Fecha de recepción de la queja o reclamo.
- b) Nombre, apellido, razón social, dirección del quejoso.
- c) Identificación del inculpado
- d) Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias.
- e) Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
- f) Corrección que se solicita.
- g) Daños causados si los hubo.
- h) 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 16°. 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°. DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir de sus peticiones, quejas o reclamos 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 petición, queja o reclamo que se reciba en contra de empleados del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, 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 consulta interna, la Gerencia del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG o la Junta Directiva si el denunciado es el Gerente, redactará la correspondiente respuesta, esta deberá consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

- a) Identificación del firmante de la resolución.
- b) Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- c) Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- d) 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.
- e) Resolución final.

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas tanto a los asociados como al mismo Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG, 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 peticiones, quejas o reclamos en la 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 impartió la decisión, luego en las decisiones se mencionarán expresamente los recursos que asisten al asociado o ex asociado reclamante para, en caso

de inconformidad con el resultado, los interponga dentro del plazo inferior a quince (15) días hábiles.

ARTICULO 21°. PUBLICIDAD: En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, publicará por lo menos, semestralmente las estadísticas consolidadas relativas a las reclamaciones, así mismo rendirán un informe detallado sobre las mismas ante la Asamblea General de Asociados cada año.

Parágrafo. Tanto el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, 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 del procedimiento puesto a su disposición para los casos en que considere que proceda cualquier tipo de reclamación.

ARTICULO 22°. DIFUSION: El presente reglamento será publicado en las carteleras que se encuentren en la entidad que genera el vínculo de Asociación y demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 23°. 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 cinco miembros o según el quórum establecido, dentro del marco legal.

ARTICULO 24°. REFORMA DEL REGLAMENTO: La reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

ARTICULO 25°. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO: El presente Reglamento es aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, en reunión celebrada el día veinte (20) del mes de septiembre del año 2019, según consta en el Acta No. 380 y entra en vigencia a partir del momento de su aprobación y deroga el anterior reglamento y cualquier otra norma existente sobre el asunto.

En constancia se firma por el Presidente y Secretario de la Junta Directiva.

JUAN CARLOS MUÑOZ HURTADO
Presidente

LUIS EULICER GONZALEZ CORRO
Secretario