

**FONDO DE EMPLEADOS DE REDEBAN MULTICOLOR****REGLAMENTO DE QUEJAS y RECLAMOS**

ACTA No. 307 - 2020

Por el cual se establecen 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 REDEBAN MULTICOLOR, en uso de sus facultades legales y estatutarias 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 06 de 2015, 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 la tramitación y solución de las quejas, reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante el Fondo de Empleados, 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:

**Queja:** Se entenderá como queja, la petición respetuosa que se eleve ante el Comité de Control Social del FONDO DE EMPLEADOS DE REDEBAN MULTICOLOR, 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.

**Reclamo:** Solicitud que se presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, 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 QUEJA O RECLAMO:** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante el Fondo de Empleados: Los ex asociados, 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.

**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, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.

**PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Los reclamos de los Asociados deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento.

**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 fundamentales de los asociados:

1. Adquirir conocimientos sobre los objetivos, características y funcionamiento de los Fondos de Empleados en general y del FONDO DE EMPLEADOS en particular.
2. Conocer el estatuto y los Reglamentos del FONDO DE EMPLEADOS.
3. Comportarse con espíritu solidario frente al FONDO DE EMPLEADOS y a sus asociados.
4. Acatar las normas estatutarias y las decisiones tomadas por la Asamblea General y los órganos directivos y de control.
5. Cumplir oportunamente las obligaciones de carácter económico y demás derivadas de su asociación al FONDO DE EMPLEADOS.
6. Abstenerse de efectuar actos o incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de FONDO DE EMPLEADOS.
7. Usar adecuadamente los servicios de FONDO DE EMPLEADOS.
8. Desempeñar con diligencia y eficacia los cargos y comisiones que le hayan sido encomendados.
9. Aceptar y cumplir las determinaciones que las directivas de FONDO DE EMPLEADOS adopten conforme al Estatuto y reglamentos.
10. Participar activamente en todos los eventos que convoque o programe el FONDO DE EMPLEADOS.
11. Los demás que le fijen la ley y el Estatuto.

**PARÁGRAFO.** Los deberes y obligaciones previstos en el presente Estatuto y los reglamentos se establecen con criterio de igualdad, salvo las contribuciones económicas que podrán graduarse teniendo en cuenta los niveles de ingreso.

**ARTICULO 6°. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS:** Son derechos fundamentales de los asociados:

1. Utilizar o recibir los servicios que preste el Fondo de Empleados y realizar con él las operaciones contempladas en el estatuto.
2. Participar en las actividades del Fondo de Empleados y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales para los cuales sea nombrado.
3. Ejercer actos de decisión en las Asambleas Generales o de delegados y de elección en condiciones que garanticen la igualdad de los asociados, sin consideración a sus aportes, en los eventos previstos por el presente Estatuto y conforme a los reglamentos.
4. Retirarse voluntariamente de Fondo de Empleados.
5. Los demás que resulten del Estatuto y los reglamentos.
6. Las personas que se reirán d la compañía, y tienen la calidad de pensionados podrán continuar como asociados, siempre y cuando lo realicen de manera inmediata, teniendo los mismo derechos y deberes.

**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.

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

1. Presentarse de manera escrita.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, indicando documento de identidad, dirección residencial, dirección de lugar de trabajo, teléfono, fax y e-mail.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan,
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**ARTICULO 8°. ANTE QUIEN SE INTERPONE LA QUEJA.** El escrito que contiene la queja se radicara en las oficinas del Fondo de Empleados, dejando constancia de la fecha, y hora de la recepción y firma del radicado, posteriormente se enviara al Comité de Control Social.

**ARTICULO 9°. QUEJAS INTERPUESTAS ANTE LA GERENCIA.** En el evento que la queja o reclamo sea interpuesta ante la gerencia, esta deberá dar trámite correspondiente a resolver la solicitud, de igual forma deberá informar dentro los siguientes ochos (8) días calendario al Comité de Control Social sobre la misma indicando el tramite dado, la respuesta ofrecida y el tiempo que requirió tal trámite para efectos estadísticos.

**ARTICULO 10º. MEDIO PARA INTERPONER LA QUEJA.** La queja se presentará de manera escrita o por E-mail.

**ARTICULO 11º. COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCION DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.**

- A. Le corresponde a la Gerencia del Fondo de Empleados conocer, investigar, evaluar y resolver de manera integral las quejas o reclamos contra las actuaciones de los empleados del Fondo de Empleados con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo. De tal forma que, si la queja o reclamo fue recibida por el Comité de Control Social, este deberá remitirla de inmediato a la Gerencia. Luego de resuelta la queja, la Gerencia deberá informarla al Comité de Control Social, el resultado de esta para efectos de dar cumplimiento a las funciones del este.
- B. Las denuncias o quejas contra algún integrante de la Junta Directiva, de algún Comité o la Gerencia, serán investigadas por el Comité de Control Social, de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en el Estatuto del Fondo de Empleados.

**ARTICULO 12º. QUEJAS ESPECIALES:** Las 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 tramitados ante dicho órgano.

Si la queja es contra la Gerencia, debe dirigirse en forma escrita ante el Presidente de la Junta Directiva y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes.

**ARTICULO 13º. 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 Comité de Control Social o la revisoría fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- a. La queja o reclamación se debe presentar por escrito ante el órgano de control social o el revisor fiscal, la cual debe contener: el objeto de esta, 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 el revisor 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 la soporten.

- d. Solicitud por escrito del Comité 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 el revisor fiscal, éste debe presentar su informe al Comité de Control Social para que este último solicite la aplicación de los correctivos.
- e. 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 14º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS.** En actuación ocasionada en el servicio del Fondo de Empleados se tendrán 30 días calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

**ARTICULO 15º. 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:

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 o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos estatales, 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 o reclamación no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión del Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando la queja o reclamación reitera otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Asociado en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a 30 días calendario, posterior al hecho generador de la denuncia.
6. La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada.

**ARTICULO 16º. EXPEDIENTE.** El reclamo presentado, así como los demás documentos recaudados, 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:

1. Fecha de recepción de la queja o reclamo.
2. Nombre, apellido, dirección del quejoso.
3. Identificación del inculpado.
4. Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias.

5. Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
6. Corrección que se solicita.
7. Daños causados si los hubo.
8. 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 17º. 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 18º. DESESTIMIENTO.** Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

**ARTICULO 19º. 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 Fondo de Empleados, se establece la ocurrencia de conductas sancionables por la justicia, la administración evaluará en forma inmediata los correctivos del caso y las acciones disciplinarias y/o de orden penal a que hubiere lugar.

**ARTICULO 20º. RESPUESTA AL QUEJOSO O DENUNCIANTE.** Una vez realizada la investigación y consultas internas, la Gerencia del Fondo de Empleados, o la Junta Directiva si el denunciado es el Gerente, redactará la correspondiente respuesta, que deberá contener al menos, lo siguiente:

1. Identificación del firmante de la resolución.
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, 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.
5. Resolución final.

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



**FONDO DE EMPLEADOS DE  
REDEBAN MULTICOLOR**

**REGLAMENTO DE  
QUEJAS Y RECLAMOS**

práctica de pruebas ante terceros, por escrito de manera personal, o mediante correo certificado, o correo electrónico.

Si pasados quince (15) días hábiles, no se recibe ninguna observación a la misma, se procederá a su archivo.

**ARTICULO 21º. DIFUSION.** El presente reglamento será publicado en la página web del Fondo de Empleados.

**DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO 22º. 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 integrantes.

**ARTICULO 23º. REFORMA DEL REGLAMENTO:** La reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

**ARTICULO 24º. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO:** El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.

Reglamento aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados de REDEBAN en reunión celebrada el día 23 de octubre del 2020, en la ciudad de Bogotá D.C., según consta en el Acta No. 307.

**CONRADO OSORIO  
PRESIDENTE**

**ROCIO CALDERON  
SECRETARIO**

**Dirección Carrera 20 N° 33 - 15 Teléfono: 3 07 71 10 Ext. 1602 -  
1604 -1625 -1658**

**Bogotá D.C.**