



**FONDO DE EMPLEADOS DEL SECTOR
FARMACEUTICO – FESFA**

REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

**FONDO DE EMPLEADOS DEL SECTOR FARMACEUTICO – FESFA
Área Administrativa**

Bogota, D.C. Junio 20 de 2018

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE ACTUALIZACIONES.....	2
TABLA DE CONTENIDO.....	3
1. OBJETIVO PRINCIPAL.....	4
2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	4
3. CONTENIDO.....	5-10

1.OBJETIVO PRINCIPAL

El presente reglamento tiene como objetivo principal establecer las directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas y reclamos que se eleven contra el Fondo de Empleados FESFA y/o sus empleados.

2.OBJETIVO ESPECIFICO

Implementar los procedimientos para el trámite y solución de las quejas, reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante el Fondo de Empleados FESFA, 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 o se ha identificado que algún asociado no ha cumplido con sus deberes.

3.CONTENIDO

ACUERDO No. 06/2018 JUNIO 20 DE 2018

POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

La Junta Directiva del Fondo de Empleados del Sector Farmacéutico "FESFA", en cumplimiento de las normas señaladas en el Estatuto, particularmente en el numeral 2 del Artículo 78 "Funciones de la Junta Directiva" y

CONSIDERANDO

- Que de conformidad con la Normatividad Vigente; 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, sus administradores y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.
- Que es función de la Junta Directiva, modificar los Reglamentos cuando lo considere conveniente
- Que se requiere actualizar los Reglamentos con las Normas Vigentes

ACUERDA:

MODIFICAR EL REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS, QUEDANDO SU TEXTO ASÍ:

ARTICULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO: Establecer el procedimiento para el trámite y solución de quejas o reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante el Fondo de Empleados FESFA, 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, en contra de sus directivos, empleados, administradores e integrantes de los órganos control social.

ARTICULO 2º. DEFINICIONES: Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento se entiende por:

- **a) Queja:** Se entenderá como La petición respetuosa que se eleve ante FESFA, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionado con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, del representante legal, asociados y los empleados de FESFA 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.

ARTICULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante FESFA: Los asociados y los ex asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y de los directivos los afecten en su interés particular, así como 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 y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios y será 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 deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de estos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

e) PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN: En el procedimiento de reclamo del Asociado, si el órgano establecido para atender los mismos, advierte errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

ARTICULO 5º. DEBERES DE LOS ASOCIADOS: Son deberes fundamentales de los asociados:

a) Adquirir conocimientos sobre los objetivos, características, funcionamiento, normatividad del sector solidario en general y en particular de "FESFA"

b) Comportarse con espíritu solidario frente a "FESFA" y a sus asociados.

c) Acatar 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 a "FESFA".

e) Abstenerse de efectuar actos o incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica, administrativa y financiera o el prestigio social de "FESFA" o de los miembros de los órganos de administración y control

f) Usar adecuadamente los servicios y recursos de "FESFA".

g) Asistir a las asambleas generales tanto ordinarias como extraordinarias y desempeñar con diligencia y eficacia los cargos y comisiones que le hayan sido encomendados.

h) Utilizar los conductos regulares que sean definidos para "FESFA" en cuanto a competencias, jerarquías y procedimientos.

i) Participar en las actividades que programe "FESFA", especialmente las educativas.

j) Los demás que le fijen la ley, el estatuto y las normas internas

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

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

a) Utilizar o recibir los servicios que preste "FESFA".

b) Participar en las actividades de "FESFA" y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales.

c) Ser informados de la gestión de "FESFA", en sus aspectos económicos, administrativos y financieros y en lo relativo a sus servicios, por medio de comunicaciones periódicas oportunas y en las reuniones de asociados o asambleas generales.

d) Ejercer actos de decisión en las Asambleas Generales 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.

e) Fiscalizar la gestión de "FESFA" en los términos y con los procedimientos que establezcan las normas sobre la materia.

f) Retirarse voluntariamente de "FESFA".

g) Presentar proyectos, recomendaciones y demás iniciativas razonables que tengan por objeto el mejoramiento de "FESFA"

h) Los demás que resulten de la ley, del Estatuto y los reglamentos.

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

ARTICULO 7º. 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. En el formato Establecido. Igualmente se pueden presentar por medio de Correo Electrónico dirigido al Comité de Control Social de FESFA.

2) Nombres y apellidos completos del solicitante, indicando documento de identidad, dirección residencial, dirección de lugar de trabajo, teléfonos y correo electrónico

3) El objeto de la petición.

4) Las razones en que se apoya.

5) La relación de documentos que se acompañan y

6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTICULO 8º. ANTE QUIEN SE INTERPONE LA QUEJA O RECLAMO. El escrito que contiene la queja o reclamo se radicará así:

Ante uno de los integrantes del Comité de Control social de FESFA, se presentan las quejas relacionadas 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.

Ante el revisor fiscal, por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación como, por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.

Ante el presidente de la Junta Directiva, si la queja es contra el Representante Legal.

Ante el Representante legal, si la queja o reclamo es contra un empleado en el ejercicio de sus labores.

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

ARTICULO ARTÍCULO 9º- 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 los órganos de control social o la Revisoría fiscal, debe cumplir por lo menos, los siguientes pasos:

Traslado de la queja a la contraparte por parte del comité 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 Comité de Control social ante el cual se interpone la queja, resuelva directamente el asunto.

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.

Invitación del Comité 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 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, a los estatutos y a los reglamentos de FESFA. Esta etapa puede ser llevada a cabo en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.

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 dictamen al Comité de Control Social para que éste último solicite la aplicación de los correctivos.

Plazo: Lo anterior debe ser resuelto dentro de los Diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja o reclamo.

ARTICULO 10º. TRÁMITE 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 contra los empleados de FESFA, debe hacerse ante el Representante Legal, quien evaluará su contenido y alcance e iniciará las diligencias que el caso amerite. El empleado inculpado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, contemplando un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

PARAGRAFO: 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 11º. INADMISION DE QUEJAS O RECLAMOS: Serán objeto de rechazo las quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base o 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 pretendan 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.
3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamo no se refieran a operaciones o servicios ofrecidos por FESFA 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, deberá contestarse en los términos ya expresados.
5. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses, contados a partir de la ocurrencia del hecho generador de la denuncia.

6. La admisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas estas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 12º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS. El plazo para presentar las quejas o reclamos es de dos (2) meses calendarios, contados a partir de la ocurrencia del hecho o de la fecha en que se tenga conocimiento del mismo.

ARTICULO 13º. EXPEDIENTE. El reclamo o queja presentado, 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 y contendrá por lo menos la siguiente información:

1. Fecha de recepción de la queja o reclamo
2. Nombre y apellido del representante legal y el nombre y sigla del Fondo de empleados cuando se trate de un asociado, o de la persona natural cuando proceda.
3. Dirección de notificación del quejoso.
4. Identificación del inculpado.
5. Descripción de la acción, omisión, o actuaciones que lo motivan.
6. Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
7. Corrección que se solicita
8. Daños causados si los hubo
9. Medios de prueba aportados para sustentar la queja o reclamo.

ARTICULO 14º. 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, alguno o algunos parientes, dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente.

ARTICULO 15º. DESESTIMIENTO. Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamo en cualquier momento, dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 16º. 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 Representante legal de FESFA
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 a la dirección que haya registrado en el documento que soporta la presentación de la queja o reclamo.

ARTICULO 17º. VIGENCIA. El Presente Reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en reunión ordinaria efectuada el día 20 de Junio de 2018, tal como consta en el Acta No. 650 y rige a partir de su aprobación.

En constancia de la Aprobación Firman:

VICTOR MANUEL HERRÁN LOZANO

Presidente

EDWARD LARRY INFANTE ROA

Secretario

A continuación, el Formato de Quejas y Reclamos

FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO : _____

OBJETO DE LA PETICIÓN:

TEMA SOBRE EL CUAL PRESENTA SU QUEJA O RECLAMO: _____

FECHA EN QUE OCURRIÓ EL HECHO: _____

NOMBRE DEL FUNCIONARIO DE FESFA QUE GENERÓ EL HECHO: _____

DESCRIBA LOS HECHOS QUE GENERAN LA QUEJA O RECLAMO :

NOMBRES Y APELLIDOS DEL ASOCIADO: _____

FIRMA: _____

C.C. No. _____ EXPEDIDA EN _____

DIRECCIÓN RESIDENCIA: _____

TELÉFONO: _____

DIRECCIÓN OFICINA: _____

TELÉFONO: _____

EMAIL: _____

RELACIONE LOS ANEXOS: _____

RECIBIDO POR: _____

FECHA DE RECIBIDO: _____