

	<p>REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -</p>	<p>Versión 1.0 Página 1 de 15</p>
---	---	---------------------------------------

## REGLAMENTO DE QUEJAS

Fondo de Empleados de la Corporación  
Autónoma Regional del Cauca  
- FONDECOR -

Popayán, julio de 2019

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 2 de 15
---	--	-------------------------------

## INTRODUCCIÓN

FONDECOR es un Fondo de Empleados exclusivamente para Funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Cauca - C.R.C., cuyo domicilio principal es la ciudad de Popayán. Fue creado por acta del 25 de agosto de 1997 de la Asamblea general de socios, registrado en Cámara de Comercio del Cauca bajo el número 1680 del libro 1 de Registro de Entidades sin ánimo de lucro, el 07 de enero de 1998 se inscribe la Constitución de personería Jurídica denominada Fondo de Empleados de la Corporación Autónoma Regional del Cauca C.R.C..

Con la trayectoria de más de 20 años brindando servicios que propenden por el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar integral de los Funcionarios de la C.R.C., ha fortalecido sus servicios, constituyéndose como una organización fuerte.

La Gerencia y la Junta Directiva sabiendo que es su responsabilidad proferir reglamentaciones requeridas para el normal desarrollo del objeto social de FONDECOR, dedicaron sus esfuerzos para lograr de acuerdo 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, un Reglamento que establezca directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias y reclamos que se eleven contra el Fondo y sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.

Así, el presente documento constituye el Reglamento de Quejas del Fondo de Empleados de la Corporación Autónoma Regional del Cauca - FONDECOR, adoptado por la Junta Directiva del Fondo en la sesión ordinaria realizada el día 03 de julio de 2019, según consta en el acta número 003.

En la sede administrativa ubicada en la Carrera 7 1N-28 de la ciudad de Popayán (Cauca), permanecerá el presente documento a disposición de quienes se encuentren interesados en conocer el contenido del mismo.

	<b>REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -</b>	<b>Versión 1.0</b>  <b>Página 3 de 15</b>
---	---	---

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
Capítulo 1 Disposiciones Generales	5
1.1. Objetivo del reglamento.	5
1.2. Definiciones.	5
1.3. Titular del Reclamo o Queja.	6
1.4. Principios.	6
Capítulo 2 Interposición de la Queja o Reclamo	7
2.1. Interposición.	7
2.2. Requisitos de la Queja o Reclamo.	8
Capítulo 3 Trámites de Quejas y Reclamos	8
3.1. Trámites de Quejas y Reclamos ante el Comité de Control Social y el Revisor Fiscal.	8
3.2. Trámites de Quejas y Reclamos ante la Junta Directiva y el Representante Legal.	10
3.3. Inadmisión de Quejas o Reclamos.	10
3.4. Plazo para interponer Quejas o Reclamos.	11
3.5. Expediente.	12
Capítulo 4 Inhabilidades, incompatibilidades y desistimiento	13
4.1. Inhabilidades e incompatibilidades.	13

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 4 de 15
---	--	-------------------------------

4.2.	Desistimiento. _____	13
	Capítulo 5 Código de Conducta Ética _____	14
	Capítulo 6 Modificaciones y vigencia reglamento _____	14
5.1.	Modificaciones. _____	14
5.2.	Vigencia. _____	14

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 5 de 15
---	--	-------------------------------

## Capítulo 1 Disposiciones Generales

### 1.1. Objetivo del reglamento.

Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las quejas, reclamos, o denuncias por parte de un asociado que se formulen ante el Fondo de Empleados, 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.

### 1.2. 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 quienes 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.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 6 de 15
---	--	-------------------------------

### 1.3. Titular del Reclamo o Queja.

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante el Fondo de Empleados, los asociados y los ex asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular.

Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

### 1.4. 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 excederlos plazos fijados.
- *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.
- *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.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 7 de 15
---	--	-------------------------------

## Capítulo 2 Interposición de la Queja o Reclamo

### 2.1. Interposición.

El escrito que contiene la queja o reclamos se radicará así:

- Ante uno de los integrantes del Comité de Control Social del Fondo de Empleados, 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.
- 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 los empleados del Fondo de Empleados.

**Nota:** 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.

	<p>REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -</p>	<p>Versión 1.0 Página 8 de 15</p>
---	---	---------------------------------------

## 2.2. Requisitos de la Queja o Reclamo.

El trámite de las quejas o reclamos a que hace referencia el presente Reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Presentarse de manera escrita.
- Incluir nombre completo, indicando documento de identidad.
- Incluir datos de contacto, referidos a dirección, teléfono, fax y correo electrónico.
- El objeto de la petición.
- La razones en que se apoya.
- La relación de documentos que se acompañan, y
- La firma del peticionario.

## Capítulo 3 Trámites de Quejas y Reclamos

### 3.1. Trámites de Quejas y 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 deberán cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- 1) Traslado de la queja a la contra parte 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 que el órgano de control ante el cual se interpone la queja, resuelva directamente el asunto.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 9 de 15
---	--	-------------------------------

2) 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.

3) 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 del Fondo. 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.

4) 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 el Revisor Fiscal, este debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

5) El trámite interno de la reclamación o queja debe ser resuelto dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja o reclamo.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 10 de 15
---	--	-----------------------------------

### 3.2. Trámites de Quejas y 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 numeral anterior.
- Si la queja o reclamo es contra los empleados del Fondo de Empleados 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 superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

**Nota:** 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.

### 3.3. 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.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 11 de 15
---	--	-----------------------------------

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 ofrecidas por el Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

4) Cuando la 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 de dos (2) meses, contados a partir de la ocurrencia de los hechos generados de la denuncia.

6) La inadmisión 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 al interesado oficialmente la decisión final adoptada.

#### **3.4. Plazo para interponer Quejas o Reclamos.**

El plazo para presentar las quejas o reclamos es de dos (2) meses calendario contados a partir de la ocurrencia del hecho.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 12 de 15
---	--	-----------------------------------

### 3.5. 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:

- 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 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 será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta su decisión final y será custodiado con estricta reserva en la secretaría de FONDECOR.

	<b>REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -</b>	<b>Versión 1.0 Página 13 de 15</b>
---	---	--

## **Capítulo 4 Inhabilidades, incompatibilidades y desistimiento**

### **4.1. 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.

### **4.2. Desistimiento.**

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

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:

- a) Identificación del firmante de la comunicación.
- 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 o reclamo, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias.
- e) Decisión final.

	REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -	Versión 1.0 Página 14 de 15
---	--	-----------------------------------

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.

## Capítulo 5 Código de Conducta Ética

FONDECOR ha diseñado un Código de Conducta Ética, el cual es un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los asociados, colaboradores, miembros de la Junta Directiva, proveedores y contratistas del Fondo, independientemente del cargo, función o rol que desempeñen.

## Capítulo 6 Modificaciones y vigencia reglamento

### 5.1. Modificaciones.

El estudio y aprobación de modificaciones al presente reglamento serán competencia exclusiva de la Junta Directiva, Comité de Control Social quienes se ceñirán a las disposiciones legales y estatutarias vigentes.

### 5.2. Vigencia.

El presente reglamento rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga las normas que le sean contrarias.

	<b>REGLAMENTO DE QUEJAS FONDO DE EMPLEADOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CAUCA - FONDECOR -</b>	<b>Versión 1.0</b>  <b>Página 15 de 15</b>
---	---	--

### APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORÓ		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
Gerente	Claudia Martina Medina Solarte	
REVISÓ		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
Presidente - Junta Directiva - FONDECOR	Doris Yaneth Torres Muñoz	
Secretaria - Junta Directiva - FONDECOR	Genith Olivia Rosero Estupiñán	
APROBÓ		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
Junta Directiva - FONDECOR	Acta número 003 - Sesión ordinaria de 2019.	Según consta en Acta número 003
<b>FECHA APROBACIÓN</b>		03 - 07 2019

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	03-07-2019	Creación documento Reglamento de Quejas - Versión 1.