	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		

FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MANIZALES "FAPUN"

REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

ACUERDO N° 106 (10 de marzo de 2017)

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 PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MANIZALES "FAPUN"** en uso de sus facultades legales y estatutarias y,


CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 28, 38 y 333 determina la protección, fomento y desarrollo que el Estado debe tener sobre las organizaciones de la economía solidaria.
2. Que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Ley 1481 de 1989, marco general regulatorio de los fondos de empleados, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 65 numeral a) del estatuto del Fondo, es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la organización.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, todas las organizaciones solidarias están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas que presenten los asociados.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º: OBJETO: Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas o reclamos que se formulen ante "**FAPUN**", en el marco de su competencia, contra sus directivos, empleados, administradores o entes de control, así como las que puedan tener en razón a la prestación de los servicios que la organización le preste al asociado.

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

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		


- a) **Queja:** Se entenderá como queja, la petición respetuosa y oportuna que se eleva ante esta Entidad, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia de las entidades supervisadas, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias, cuyo cumplimiento se relacione con las funciones de supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- b) **Reclamo:** Es la solicitud que presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, y en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular del asociado, quien tendrá pleno derecho de impugnar si no se cumple ese acuerdo.

ARTÍCULO 3º. TITULAR DE LA QUEJA: Se entenderá que tiene interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante "**FAPUN**", los ex asociados o asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y los directivos los afecten en su interés particular. Así como las entidades gubernamentales, personas jurídicas y los terceros que se consideren afectados o vulnerados en sus intereses o derechos en virtud a la actividad que realiza "**FAPUN**".

PARAGRAFO: Las actuaciones serán personales, por lo cual el titular de la queja no puede actuar a través de representación salvo que fuese queja de persona jurídica.

ARTICULO 4º. PRINCIPIOS: el presente reglamento se rige por los siguientes principios.

- a) **IGUALDAD:** Implica adoptar medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados y terceros afectados.
- b) **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 tramites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.
- c) **DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja o reclamo, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.
- d) **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Las quejas o reclamos deberán ser atendidas y resueltas, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo, siempre que la misma no esté investida de reserva por habeas data.

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		

- e) **PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de queja o reclamo, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

ARTICULO 5º. REQUISITOS DE LA QUEJA: La queja o el reclamo, contiene como mínimo la siguiente información:

- a) Detallar a quién va dirigida la queja.
- b) Presentarse de manera escrita, electrónica, por e-mail o por la página web del Fondo.
- c) Los nombres y apellidos completos del peticionario con indicación de su documento de identidad y la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- d) El objeto de la queja.
- e) Las razones en las que fundamenta su queja.
- f) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- g) La firma del peticionario.


PARAGRAFO 1: No podrán recibirse ni darse trámite a las quejas que sean anónimas.

PARAGRAFO 2: La queja deberá recibirse aún cuando se verifique que no cumple con los requisitos contemplados en el presente artículo. En este evento el órgano que la recibe, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, le indicará al peticionario que complete la queja para el trámite correspondiente.

ARTICULO 6º. PRESENTACION DE LA QUEJA. La queja se presenta por escrito en las instalaciones del "FAPUN", dirigida a la Gerencia. En el momento de la recepción se dejará constancia de la fecha y hora de la misma y así mismo se firmara la copia del radicado a quien la presentó.

La queja puede ser presentada a las oficinas del Fondo o al correo electrónico institucional, entendiéndose que la fecha, y hora de recepción es la de los días y horas hábiles para "FAPUN". De lo contrario se entenderá que el radicado es el del día hábil siguiente a la recepción.

ARTICULO 7º. 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 conocidos y tramitados en primera oportunidad ante dicho órgano.

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		

ARTÍCULO 8º. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS EMPLEADOS. Toda queja a interponerse contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior del Fondo de Empleados, debe hacerse, en forma respetuosa y 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 a tomar cualquier determinación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la respectiva queja, debiéndose en todo caso garantizar el debido proceso.

Si la queja es contra el Gerente, debe dirigirla en forma escrita ante la Junta Directiva y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes. Se deberá conocer previamente la versión del inculcado.


ARTÍCULO 9º. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS QUEJAS. Las quejas o reclamos presentados contra los empleados de "FAPUN" corresponden atenderlas al Gerente.

La queja o reclamo contra integrantes o en razón a la actuación de los cuerpos colegiados de "FAPUN", corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.

La queja o reclamo en relación con el régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balance o estados financieros, libros de contabilidad o similares, debe ser atendida y tramitada por el Revisor Fiscal quien en la misma fecha de la respuesta deberá enviar copia de la misma al Comité de Control Social, deberá hacer el análisis de la queja o reclamo y con base en ello generar la asignación al órgano competente.

ARTICULO 10º. TRAMITE DE QUEJAS: El trámite interno de la queja o reclamo es el siguiente:

1. La queja o reclamo una vez recibida y radicada, debe ser analizada y remitida al órgano competente a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. El órgano que la recibe prepara la respuesta correspondiente en forma clara, precisa y comprensible, anexando los soportes e indicando los fundamentos de acuerdo con la ley, el estatuto y reglamentos de la misma, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.
3. La instancia pertinente, una vez recibe la información, la remite a los demás integrantes del cuerpo colegiado para su revisión, análisis y respuesta al reclamante.

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		


4. Se deberá dejar constancia de todo lo actuado en las actas pertinentes.
5. La respuesta será entregada a la administración de “**FAPUN**” para que genere la respuesta al reclamante por correo electrónico o por notificación personal o por correo certificado.
6. Las quejas que sean de competencia del Revisor Fiscal serán atendidas y tramitada por este, debiendo dar respuesta escrita en forma clara, precisa y comprensible, anexando los soportes e indicando los fundamentos de acuerdo con la ley, el estatuto y reglamentos de la misma. Su respuesta será entregada para la notificación del reclamante a la administración por correo electrónico, notificación personal o por correo certificado. Copia de la respuesta y el medio de notificación se hará llegar al Comité de Control Social a más tardar el día siguiente de su envío.

ARTÍCULO 11º. 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) Omitir 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) Pretender tramitar como queja o reclamación, 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 queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión de “**FAPUN**”, o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- d) Si la queja o reclamación contiene otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo asociado en relación con los mismos hechos.

PARAGRAFO: La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus objeciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, de lo contrario se dará el trámite previsto en el presente reglamento.

ARTICULO 12º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS. En actuación ocasionada en el servicio del Fondo de Empleados se tendrán dos meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		

ARTÍCULO 13º. PLAZO PARA ATENDER LAS QUEJAS: El término que se tiene para resolver las quejas o reclamos presentados en “**FAPUN**”, es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de las mismas.

ARTICULO 14º. APLICACIÓN DE CORRECTIVOS. El Comité de Control Social, en virtud a la queja tramitada, podrá solicitar por escrito a la persona u órganos competentes, la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja. Si la queja fue tramitada por el revisor fiscal, éste presentará su dictamen al Comité de Control Social, para que este último solicite la aplicación de los correctivos.


ARTICULO 15º. 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 16º. DESESTIMIENTO. Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 17º. 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 de “**FAPUN**”, se establece la ocurrencia de errores, negligencia o conductas sancionables por la justicia, de inmediato se adoptarán los correctivos del caso y las acciones disciplinarias y/o de orden penal a que hubiere lugar, informando de ello al reclamante

ARTICULO 18º. RESPUESTA AL RECLAMANTE. Una vez realizadas las investigaciones y consultas internas, la Gerencia o la Junta Directiva del Fondo, redactará la correspondiente respuesta, esta deberá contener por escrito 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

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		

transparencia, equidad y protección de los derechos de los asociados y de la sociedad en general, así como las buenas prácticas de la ética.

e) Resolución final.

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas tanto a los asociados como al mismo Fondo, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambos, así como mantener la mutua confianza entre ellos.

ARTICULO 19º. RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES. Contra las decisiones proferidas como resultado de la investigación ante las quejas o reclamos en la cuales se debe conservar el debido proceso, se pueden interponer los recursos de reposición ante el organismo o la persona que impartió la decisión final y el recurso de apelación ante el ente superior de quien ha impartido la decisión, luego en las decisiones se mencionarán expresamente los recursos que asisten al asociado reclamante para en caso de inconformidad con el resultado, los interponga dentro del plazo inferior a quince (15) días hábiles.


ARTÍCULO 20º. PUBLICIDAD. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, "FAPUN" 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 "FAPUN" 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 exista cualquier tipo de reclamación.

ARTÍCULO 21º. DIFUSIÓN. El presente reglamento será publicado en las carteleras que se encuentren en la entidad, en los correos electrónicos de los asociados y demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

ARTÍCULO 22º. MATERIAS NO REGULADAS: Las materias y situaciones no contempladas 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 (3) de sus integrantes, dentro del marco legal.

ARTÍCULO 23º. VIGENCIA DEL REGLAMENTO. El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.

	FONDO DE EMPLEADOS PROFESORES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES "FAPUN"	FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de febrero de 2017	FECHA DE APROBACIÓN: 10 de marzo de 2017
	REGLAMENTO DE ASAMBLEA		

Reglamento aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados Profesores de la Universidad Nacional Sede Manizales "FAPUN", en reunión celebrada los días 22 y 28 de febrero de 2017, en la ciudad de Manizales, según consta en las Actas No.537 y No.538, aprobadas en sesiones de 28 de febrero y 09 de marzo de 2017.

Dado en Manizales a los 10 días del mes de marzo de 2017.

JORGE IVAN GALLEGO GÓMEZ
Presidente Junta Directiva

JAIRO GARCÍA MEJÍA
Secretario Junta Directiva