

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
--	--	--	--

ACUERDO N° 01 DE 2017
(Agosto 24 de 2017)

**REGLAMENTO DE QUEJAS
Y DERECHOS DE PETICIÓN ESPECIALES**

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 la Federación Nacional de Cafeteros para su Desarrollo Integral "FONDESARROLLO" 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 70 del estatuto de FONDESARROLLO, 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 se eleven por los asociados.
4. Que de conformidad con la Ley Estatutaria 1755 de 2015, el derecho de petición procede incluso ante organizaciones privadas, con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes bajo los parámetros que en dicha ley se establecieron y sometidos a los principios y reglas establecidos en el capítulo I de la misma.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
--	--	--	--

**ACUERDA:
CAPÍTULO I.
QUEJAS**

ARTÍCULO 1º: OBJETO: Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas que se formulen ante "FONDESARROLLO", 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. LEGITIMIDAD: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas ante FONDESARROLLO: Los asociados, el gerente o la Junta Directiva o el Comité de Control Social y las personas naturales que hayan sido asociados de FONDESARROLLO por situaciones que hayan ocurrido durante su vinculación.

De igual forma los terceros que se consideren afectados o vulnerados en sus intereses o derechos en virtud a la actividad que realiza FONDESARROLLO, podrán presentar quejas.

ARTICULO 3º. PRINCIPIOS: el presente reglamento se rige por los siguientes principios.

1. **IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
2. **CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio de dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.
3. **DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.
4. **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 este investida de reserva por habeas data.
5. **PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de que trata este Acuerdo, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
--	--	--	--

ARTICULO 4º. REQUISITOS DE LA QUEJA: La queja deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación del órgano a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la queja.
4. Las razones en las que fundamenta su queja.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del quejoso o su representante.

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

PARAGRAFO 2: La queja deberá recibirse aun cuando se verifique que no cumple con los requisitos contemplados en el presente artículo. En este evento el órgano que la recibe deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicarle al quejoso que debe completar la queja para el trámite correspondiente.

ARTICULO 5º. PRESENTACION DE LA QUEJA. La queja debe ser presentada por escrito o de manera verbal en las instalaciones del FONDESARROLLO dirigida al Comité de Control Social de FONDESARROLLO. En el momento de la recepción se dejará constancia de la fecha y hora de la misma y así mismo se firmará la copia del radicado a quien la presentó. La queja puede ser presentada al correo electrónico fondesarrollo.ctlsocial@cafedecolombia.com.co entendiéndose que la fecha, y hora de recepción es la de los días y horas hábiles para FONDESARROLLO. De lo contrario se entenderá que el radicado es el del día hábil siguiente a la recepción.

PARAGRAFO 1: Una vez recibida la queja por cualquiera de los medios indicados, la administración de FONDESARROLLO está en la obligación de enviarla al presidente del Comité de Control Social en forma física o vía correo electrónico el mismo día de su recepción y a más tardar el día hábil siguiente al mismo para el trámite correspondiente.

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
---	--	--	--

PARAGRAFO 2: Si la queja llega dirigida a la Junta Directiva, Revisoría Fiscal o Gerente, éstos están en la obligación de remitirla en el término de la distancia al Comité de Control Social para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTICULO 6º. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS QUEJAS. Las quejas presentadas contra los empleados de **FONDESARROLLO** corresponde atenderlas al gerente. Las quejas presentadas contra el gerente corresponden atenderlas y tramitarlas al Presidente de Junta Directiva. La queja presentada contra integrantes o en razón a la actuación de los cuerpos colegiados de FONDESARROLLO corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social. La queja presentada 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.

PARAGRAFO 1: El Comité de Control Social, deberá hacer el análisis de la queja y con base en ello generar la asignación al órgano competente.

PARAGRAFO 2. Es obligación del Comité de Control Social generar el seguimiento de la queja presentada y tramitada por otro órgano, para que esta sea resuelta dentro de los términos y condiciones que contempla el presente reglamento.

ARTICULO 7º. TRAMITE DE QUEJAS: El trámite interno de la queja es el siguiente:

1. La queja una vez recibida por el Comité de Control Social debe ser analizada y remitirla al órgano competente a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes.
2. El órgano que la recibe debe generar la proyección de 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, remitiéndola al presidente del Comité de Control Social.
3. El presidente del Comité de Control Social una vez recibe la información deberá remitir la información a los demás integrantes del cuerpo colegiado y/o convocar a reunión ordinaria o extraordinaria para su revisión, análisis y emisión de la respuesta al quejoso.
4. Se deberá dejar constancia de todo lo actuado en el acta del Comité de Control Social.

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
---	--	--	--

5. La respuesta será entregada a la administración de FONDESARROLLO para que genere la remisión de la respuesta al quejoso 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 deberá ser entregada para la notificación del quejoso a la administración por correo electrónico o por notificación personal o por correo certificado. Copia de la respuesta y el método de notificación deberá entregarse al Comité de Control Social a más tardar el día siguiente de su envío.

ARTICULO 8°. PLAZO PARA ATENDER LAS QUEJAS: El término que se tiene para resolver las quejas presentadas ante FONDESARROLLO es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la misma.

ARTICULO 9° RESOLUCION DE LA QUEJA CON MÉTODOS ALTERNATIVOS. Por invitación del órgano de control social o del revisor fiscal a las partes, podrá resolverse el conflicto por el cual se presenta la queja, a través del método alternativo de solución de conflictos previstos en el Estatuto, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. 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.

ARTICULO 10°. 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 debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

ARTICULO 11°. QUEJAS O DENUNCIAS IMPROCEDENTES: 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 inadmitidas, tales como:

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
---	--	--	--

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, 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 no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión u objeto del Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior al previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generados de la denuncia.

PARAGRAFO: La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente sus alegaciones 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 tramite 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 (2) meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 13º. EXPEDIENTE. El Comité de Control Social deberá tener un expediente de cada una de las quejas atendidas con los soportes de las mismas.

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

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
---	--	--	--

ARTICULO 16°. 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 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.

CAPÍTULO II. DERECHOS DE PETICIÓN ESPECIALES

ARTICULO 17°. PROCEDENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante FONDESARROLLO y por ende, éste no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes, en concordancia con lo dispuesto en el Capítulo III de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

ARTÍCULO 18°. TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN. Salvo norma legal especial y lo dispuesto en el Capítulo I de este Acuerdo, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

ARTÍCULO 19°. RESERVA LEGAL. En caso que la petición de que trata el presente capítulo implique la reproducción de información reservada, FONDESARROLLO deberá informar la improcedencia de la misma motivando tal decisión.

ARTÍCULO 20°. HABEAS DATA. Las peticiones relacionadas con archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

ARTICULO 21. DIFUSION. El presente reglamento será publicado en página web de FONDESARROLLO y se difundirá por los demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

ARTICULO 22. MATERIAS NO REGULADAS: Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, así como las dudas de interpretación,

 <p>Fondesarrollo</p>	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS "FONDESARROLLO"</p>	<p>Fecha de Elaboración Julio 17 de 2017</p>	<p>Fecha de Aprobación Agosto 24 de 2017</p>
---	--	--	--

serán resueltas por la Junta Directiva con el voto favorable de por lo menos tres (3) personas, dentro del marco legal.

ARTICULO 23. VIGENCIA 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 FONDESARROLLO en reunión celebrada el día veintisiete (27) de Julio 2017, en la ciudad de Bogotá D.C., según consta en el Acta No. 590.

El presente Reglamento rige a partir de la fecha de su firma y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Comuníquese y Cúmplase,

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el veinticuatro (24) del mes de Agosto 2017



Presidente Junta Directiva



Secretario Junta Directiva