

## FONDO DE EMPLEADOS DE CARACOL TELEVISIÓN - FODEMCA

### REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Acuerdo No. 005 del 28 de Julio de 2021

No. Versión	Descripción de la modificación, revisión o cambio.	Responsable	Revisó	Aprobó
001	Creación de la política	Gerencia	Junta Directiva	Junta Directiva Acta No. 396 agosto 25 de 2021

Por medio del cual se reglamenta el procedimiento de las quejas y reclamos de los asociados del Fondo de Empleados de Caracol Televisión, en adelante FODEMCA.

#### CONSIDERANDO:

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Caracol Televisión FODEMCA en uso de sus atribuciones otorgadas por la ley y los estatutos y de acuerdo con lo contemplado en:

- 1.** La Constitución Política de Colombia en su artículo 28, 38 y 333 donde determina la protección, fomento y desarrollo que el Estado debe tener sobre las organizaciones de la economía solidaria.
- 2.** 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 99 numeral 3 del estatuto, es responsabilidad del Comité de Control Social realizar seguimiento a las quejas presentadas.
- 3.** De conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica Título IV, Capítulo II, numeral 2 del año 2021. 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.

#### ACUERDA:

**ARTÍCULO 1: OBJETIVO DEL REGLAMENTO:** Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las Quejas, por parte de un asociado que se

formulen ante FODEMCA en relación con irregularidades presentadas en el marco de la prestación de los servicios ofrecidos.

**ARTÍCULO 2: DEFINICIONES:** Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entiende por:

**Queja:** Es la solicitud que presenta un asociado por el presunto 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; o las relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, del Representante legal o empleados del Fondo.

**ARTICULO 3: TITULAR DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.:** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer una queja ante FODEMCA: Los asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, afecten su interés particular.

**ARTICULO 4: 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 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.

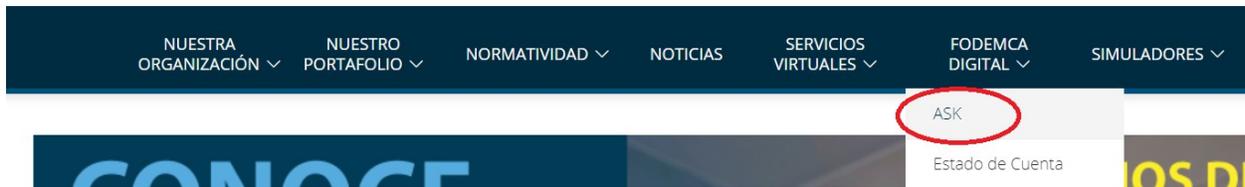
**C. TRANSPARENCIA:** Los reclamos de los Asociados deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de este.

**D. 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 5: PROCESO DE INTERPOSICION DE QUEJAS:**

Cuando un asociado desea realizar una queja debe hacerlo por el medio de la herramienta ASK establecida por Fodemca, la cual garantiza un seguimiento oportuno a las mismas bajo estándares de seguridad y optimo cumplimiento:

- ✓ Ingresando a la página web [www.fodemca.com](http://www.fodemca.com), en la sección Fodemca Digital módulo ASK (Plataforma PQR de Fodemca), donde el asociado podrá registrar su queja.



Para dar trámite a las quejas FODEMCA ha establecido que:

- ✓ Las quejas presentadas por servicios adquiridos con Fodemca, corresponden atenderlas al responsable del proceso y se hará seguimiento por parte de la Gerencia.
- ✓ Las quejas presentadas contra los empleados de FODEMCA corresponde atenderlas al gerente.
- ✓ Las quejas presentadas contra el gerente corresponden atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.
- ✓ La queja presentada contra integrantes o en razón a la actuación de los cuerpos colegiados de FODEMCA 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 esta al Comité de Control Social.

**PARAGRAFO 1.** Todas las quejas interpuestas llegan con copia automática al comité de control social.

**ARTICULO 6. REQUISITOS DE LA QUEJA:** El trámite de las quejas, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Diligenciar en su totalidad el formulario web dispuesto en la página [www.fodemca.com](http://www.fodemca.com). / Fodemca digital / ASK - El cual consta de:
- Asunto: Lista desplegable para elegir entre (QUEJA).
- Categoría: Lista desplegable para elegir. (SELECCIONA LA CATEGORIA SOBRE LA CUAL VA A PONER SU QUEJA).
- Comentario: En el mensaje se debe establecer el objeto de la queja, las razones en que se apoya para realizar dicha queja (puede adjuntar algún documento de considerarlo necesario para su acervo probatorio).
- Nombres y apellidos completos del solicitante. Y datos de ubicación, (estos son identificados automáticamente por la aplicación ASK al haberse autenticado el asociado en la página web).

**PARAGRAFO 1.** Es obligación del Comité de Control Social generar el seguimiento de la queja presentada y tramitada por las áreas, para que esta sea resuelta dentro de los términos y condiciones que contempla el presente reglamento.

## **ARTICULO 7. RUTA DE SERVICIO DE LAS QUEJAS.**

Cuando un asociado presenta una queja, el trámite interno de la queja es el siguiente:

1. Las quejas recibidas por los medios establecidos para tal fin (plataforma ASK), serán analizadas por el funcionario responsable de la categoría seleccionada por el asociado para dar respuesta oportuna. Serán auditadas por la gerencia y reportadas al comité de control social de manera automática para su respectivo seguimiento.
2. El área 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 esta, dentro de máximo quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, la plataforma brinda al quejoso la opción de calificar la respuesta brindada, y la gerencia analizará las respuestas realizadas para garantizar su calidad.
3. Las quejas que sean de competencia del Revisor Fiscal serán atendidas y tramitadas 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 esta.
4. Todas las quejas presentadas durante el mes inmediatamente anterior serán presentadas al Comité de Control Social junto con la respuesta y el cierre de esta, para que se realice el seguimiento correspondiente.

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

**ARTICULO 9. DESESTIMIENTO.** Los interesados podrán desistir de sus quejas en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

**ARTICULO 10. ACCIONES CONSECUENTES.** Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la queja 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.

**ARTICULO 11. DIFUSION.** El presente reglamento será publicado en la página web [www.fodemca.com](http://www.fodemca.com), medio oficial de comunicación, previa aprobación de la Junta Directiva.

**ARTICULO 12. 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 personas, dentro del marco legal.

**ARTICULO 13. VIGENCIA DEL REGLAMENTO:** El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.

Aprobado en reunión de Junta Directiva del 25 de agosto de 2021. Según consta en el Acta No. 396 de la misma fecha.

Presidente Junta Directiva

Secretario Junta Directiva