

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
|  | <b>QUEJAS Y RECLAMOS</b> | CÓDIGO: R-MC-01<br>VERSIÓN: 01<br>PÁGINA: 1 DE 1 |
|---|--------------------------|--|

|                               |                             |                                    |       |    |    |    |
|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------|----|----|----|
| RECLAMO <input type="radio"/> | QUEJA <input type="radio"/> | FELICITACIÓN <input type="radio"/> | Fecha | DD | MM | AA |
|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------|----|----|----|

|                     |  |          |             |
|---------------------|--|----------|-------------|
| Nombres y apellidos |  |          |             |
| Cédula N°           |  | Asociado | Ex asociado |
| Correo electrónico  |  | Celular  |             |

**Haga una descripción clara del caso (Aplica también para la felicitación):**

**Razones en que se apoya:**

**NOTA:** Si tiene documentos que apoyan la petición, favor adjuntarlos a este formato y remitirlos al Ente encargado de tramitar su queja o reclamo, según la información que se detalla al reverso de este formato.

\_\_\_\_\_

FIRMA Y CÉDULA

**Espacio exclusivo para Fosin**

|                                  |                          |                |                     |                     |
|----------------------------------|--------------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| <b>Ente que recibe la Queja:</b> | Comité de Control Social | Revisor Fiscal | Presidente Jta Dva. | Representante Legal |
|----------------------------------|--------------------------|----------------|---------------------|---------------------|

**Firma de quien recibe la Queja** **Fecha**

**DEFINICIONES**

**FELICITACIÓN**

Expresión de alegría y satisfacción que siente por una solución a un problema, necesidad satisfecha o un buen servicio recibido.

| <b>QUEJA</b>   | <b>RECLAMO</b>   |
|--|--|
| Es la petición respetuosa que se eleva ante el Fondo, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los Órganos de Administración, Control y Vigilancia, del Representante Legal y los funcionarios del Fondo, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias. | 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. |

**TITULAR DE LA QUEJA O RECLAMO**

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante Fosin: Los asociados y los exasociados 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.

**ANTE QUIEN SE INTERPONEN LAS QUEJAS O RECLAMOS**

Ante uno de los integrantes del **Comité de Control Social** de Fosin, se presentan las quejas 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 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, 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.

**PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS**

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

**PLAZO PARA DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS**

Lo anterior 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.