



QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIONES

RECLAMO ☐	QUEJA ☐	FELICITACIÓN ☐	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 el FEY						
Ente que recibe la Queja:	Comité de Control Social	Revisor Fiscal	Presidente Jta Dva.	Representante Legal y/o Empleadas		
Firma de quien recibela Queja			Fecha			

DEFINICIONES	
FELICITACIÓN	
Expresión de alegría y satisfacción que siente por una solución a un problema, necesidad satisfecha o un buen servicio recibido.	
QUEJA	RECLAMO
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 el FEY: 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 del FEY, 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.