

Circulares Año 2000

CIRCULAR EXTERNA No. 0019

SEÑORES :

REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN, CONTROL, VIGILANCIA Y ASOCIADOS DE LAS ENTIDADES SOMETIDAS A LA SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA.

DE:
SUPERINTENDENTE (E)

ASUNTO:

TRAMITE DE QUEJAS DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

FECHA:
DICIEMBRE 15 DE 2000

Apreciados señores:

Como es de conocimiento de ustedes, esta Superintendencia mediante la Circular Externa 0007 del 29 de diciembre de 1999, impartió instrucciones a las entidades vigiladas, a los miembros de los órganos de administración y vigilancia y a los propios asociados, sobre algunos parámetros generales de obligatoria observancia atinentes al “Autocontrol”, en especial, el relacionado con la interpretación del artículo 7 de la Ley 454 de 1998, así como aspectos comprendidos dentro de dicha disposición, como la “obligatoriedad del control social, interno y técnico en las entidades vigiladas y órganos a través de los cuales se debe cumplir”.

Como quiera que esta Entidad ha observado que la mayoría de sus vigiladas no están aplicando adecuadamente estas disposiciones sobre “Autocontrol”, las cuales dado su carácter legal imperativo son de obligatorio cumplimiento, se hace necesario precisar el contenido de algunas de ellas.

Dicho “Autocontrol”, está estrechamente ligado con la obligación del “control social” de las entidades de la economía solidaria, que debe ser ejercida por los órganos naturales previstos en la ley para cada una de ellas, así como con el control ejercido por la “revisoría fiscal”.

En este orden de ideas, dentro de las funciones de los órganos de control social, se encuentra consagrada expresamente en la ley, la de “conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de servicios, tramitarlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.”

Así mismo, existe el “revisor fiscal” como otro órgano de control en las entidades de la economía solidaria, cuyas funciones son las señaladas en los estatutos y reglamentos de cada entidad y se determinan teniendo en cuenta las atribuciones asignadas a los contadores públicos en las normas que regulan el ejercicio de la profesión, así como en aquellas que exigen de manera especial la intervención, certificación o firma de dicho profesional.

Excepcionalmente, pueden eximirse de la obligación de tener “revisor fiscal” las entidades que se encuentren en los supuestos señalados en el artículo 9. de la Resolución 0041 del 21 de febrero del 2000 de esta Entidad.

Por lo expuesto, esta Superintendencia les recuerda a sus vigiladas que cualquier queja, reclamo o denuncia de un asociado en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, los estatutos o reglamentos por parte de un mismo asociado o por un miembro de los órganos de administración y vigilancia, debe ser conocida y tramitada, en primera oportunidad, ante el órgano de control social previsto en la ley para cada una de ellas (órgano natural), esto es, “Junta de Vigilancia” en las cooperativas y en las formas de administraciones públicas cooperativas, “Comité de Control Social” en los fondos de empleados”, “Comité de Vigilancia” en las precooperativas y por la “Junta de Control Social” en las asociaciones mutuales, quien será el encargado de darle trámite y solicitar a los órganos competentes la aplicación de los correctivos pertinentes, con fundamento en las funciones asignadas en la ley y en los estatutos.

Las quejas o reclamos por asuntos especiales, que requieren de la revisión, certificación o aprobación del “revisor fiscal”, 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.

En este punto es preciso advertir que dentro de los estatutos de las entidades de economía solidaria deben estar establecidos expresamente los “procedimientos para resolver diferencias o conflictos transigibles entre los asociados o entre éstos y la entidad solidaria, por causa o con ocasión de actos cooperativos o solidarios”. Para este efecto, están autorizadas para crear en su legislación interna “centros de conciliación o arbitramento”, en los términos y condiciones previstos en el Decreto 1818 de 1998.

Por tanto, el trámite interno de la reclamación o queja surtido ante los órganos de control social o el revisor fiscal, debe cumplir por lo menos, los siguientes pasos:

a) queja o reclamación por escrito ante el órgano de control social o el revisor fiscal, la cual debe contener: El objeto de la queja, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompaña, y la firma del peticionario.

Si quien presenta una queja verbal afirma no saber o no poder escribir, dichos órganos de control deben recibirla y darle una copia al interesado.

Además, el interesado, deberá acreditar interés legítimo para presentar su queja.

b) Traslado de la queja a la contraparte, por el órgano de control social o el revisor fiscal, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición del quejoso, sin perjuicio de que el órgano de control ante quien se interpone la queja, resuelva directamente el asunto.

c) Respuesta de la contraparte al quejoso, la cual deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la contraparte, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.

d) Invitación del órgano de control social o el revisor fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de la conciliación o el arbitramento, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible, formulas de arreglo o conciliación, siempre ajustadas a la ley, a los estatutos y a los reglamentos de la entidad. 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.

e) Solicitud por escrito del órgano de control social a los órganos competentes, de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja.

Si la queja fue tramitada por el revisor fiscal, debe presentar su dictamen a la junta de vigilancia, para que ésta última solicite la aplicación de los correctivos.

f) Plazo. Lo anterior, debe ser resuelto dentro del plazo establecido en los estatutos. A falta de disposición estatutaria, dentro de un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja.

La renuencia o demora injustificada por parte del órgano de control social o el revisor fiscal, para atender la reclamación del quejoso, además de dar lugar a iniciar las investigaciones administrativas contra los mismos, por incumplimiento a sus obligaciones legales y estatutarias, será tenida como prueba en su contra por esta Superintendencia, dentro de dicho proceso.

Por último, es preciso advertir que las quejas sobre graves irregularidades al interior de las entidades, posiblemente constitutivas de “hechos punibles” o conductas sancionables por nuestro ordenamiento jurídico, que escapan del ámbito de la competencia asignada por la

ley a esta Superintendencia, deben ser puestas directamente por los asociados o por los órganos de administración, control y vigilancia, en conocimiento de las autoridades judiciales competentes. Cuando de dichas irregularidades haya tenido conocimiento el órgano de control social o el revisor fiscal, directamente o por conducto de los asociados, deben, además, informar inmediatamente a esta Entidad, con los soportes correspondientes, para los fines pertinentes.

Cordial Saludo,

JORGE ANDRÉS LÓPEZ BAUTISTA
Superintendente