Procedimiento para tramitar quejas, peticiones y reclamos ante la Junta de Vigilancia COTRASER C.T.A.

Objetivo

Establecer un procedimiento para la recepción y trámite de quejas presentadas ante la Junta de Vigilancia, con el fin de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición de los Trabajadores Asociados a factores de riesgo psicosocial en el desarrollo de sus funciones, de conformidad con lo estipulado en el literal i) del artículo 48 del Estatuto.

Alcance

La Junta de Vigilancia es el órgano de control social de la cooperativa COTRASER C.T.A., que tiene a su cargo velar por el correcto funcionamiento y eficiente administración de la misma, razón por la cual es competente para conocer las quejas, peticiones o reclamos presentados por los Trabajadores Asociados e identificar los riesgos que pudieran presentarse en el desempeño del trabajo y realizar intervención oportuna, bien sea para conciliar las diferencias o transmitirlas al órgano competente, solicitando la aplicación de sanciones, si es del caso.

Trámite de quejas ante la Junta de Vigilancia

Cuando se presenten quejas ante la Junta de Vigilancia, por parte de un Trabajador Asociado, se seguirá el siguiente procedimiento:

Actividad	Responsable	Evidencia
1. Recibir Queja, Petición o Reclamo: Se recibe la solicitud por medio de correo electrónico o presencialmente en la oficina principal de Cotraser C.T.A. Correo electrónico: **juntadevigilancia@cotraser.com**	Recepción - Secretario de la Junta de Vigilancia	• Firma de recibido por el secretario de la Junta de Vigilancia
2. Reunión: una vez recibida la queja, será socializada por la Junta de Vigilancia en reunión ordinaria o extraordinaria si el caso lo amerita.	Junta de Vigilancia	• Acta de reunión
3. Citar a los involucrados: Si la Junta de Vigilancia lo considera pertinente, citará a las partes relacionadas en la	Junta de Vigilancia	• Acta de reunión • Firma de los citados

VIGILADO Supervigilancia, Según Resolución No.20204440015357 del 23 de abril de 2020

queja para escuchar su versión sobre los hechos.		
4. Establecer compromisos: Si el caso resulta conciliable, se establecerán compromisos entre las partes, con el fin de promover la sana convivencia entre los trabajadores asociados y se formulará un plan de mejora.	Junta de Vigilancia	• Acta de compromisos • Firma de los intervinientes
5. Notificar: Se deberá informar a los directores de las áreas involucradas sobre los compromisos adquiridos. Si se decide cerrar el caso por no encontrar procedente ninguna acción adicional, se le dará a conocer este cierre a las partes involucradas.	Junta de Vigilancia/ Secretario	• Informe de compromisos • Comunicación de cierre del caso
6. Hacer seguimiento a los compromisos: Se verificará el cumplimiento de los compromisos y brindará el acompañamiento a los trabajadores asociados para solucionar sus diferencias.	Junta de Vigilancia	• Acta de reunión
7. Reportar presunta falta disciplinaria: Si la Junta de Vigilancia lo considera pertinente, informará a las áreas encargadas la presunta comisión de una falta disciplinaria, con el fin de que se adelante el procedimiento establecido en el Estatuto y los Regímenes de la Cooperativa.	Junta de Vigilancia/ Coordinador	• Informe sobre presunta falta disciplinaria

VIGILADO Supervigilancia, Según Resolución No.20204440015357 del 23 de abril de 2020

Plazo

El procedimiento aquí relacionado no podrá tener una duración superior a dos (2) meses.

El tiempo que se tome el trámite de este procedimiento no será tenido en cuenta para los efectos disciplinarios estipulados en el Régimen de Trabajo Asociado y en el Estatuto.

COTRASER
C.T.A.

Impedimento

Si la queja es presentada en contra de un miembro de la Junta de Vigilancia, este no podrá participar en las discusiones, deliberaciones y reuniones que se adelanten en torno a la misma y será reemplazado por el miembro suplente que corresponda.

Este procedimiento se expide a los 30 días del mes de enero de 2024.

CONRADO ALBERTO ZAPATA B.
Coordinador
Junta de Vigilancia

JUAN GABRIEL LOAIZA MUÑOZ
Secretario
Junta de Vigilancia

VIGILADO Supervigilancia, Según Resolución No.20204440015357 del 23 de abril de 2020