



REG 14

REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIOS TERCERIZADOS

Versión 1  
01/11/13

## OBJETIVO DEL REGLAMENTO

El presente reglamento tiene como objetivo determinar las condiciones y especificaciones para el uso de los servicios diferentes a los de Ahorro y Crédito que presta FEVAL a los asociados y sus familias, contratados a través de convenios y alianzas con otras entidades de acuerdo con lo previsto en el Objeto Social de FEVAL.

## ALCANCE DEL REGLAMENTO

Este reglamento aplica a los asociados y su grupo familiar básico en los eventos descritos y contratados expresamente.

## MARCO ORGANIZACIONAL

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Vivienda y Ahorro de Alpina - FEVAL en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

### CONSIDERANDO:

- a) Que tanto la legislación como el Estatuto vigente de FEVAL permiten la prestación de servicios diferentes a los de ahorro y crédito tales como educación, recreación, previsión y demás en procura del bienestar de los asociados y su grupo familiar básico.
- b) Que de acuerdo con la ley y el Estatuto de FEVAL puede prestar estos servicios a través de otras entidades según convenio o contratos suscritos con las mismas.
- c) Que la responsabilidad de FEVAL al contratar la prestación de estos servicios para sus asociados se circunscribe a lo pactado con el prestador del mismo.
- d) Que corresponde a la Junta Directiva de FEVAL reglamentar la prestación de estos servicios de acuerdo con lo contratado.

### ACUERDA:

## REGLAMENTO

### CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

FEVAL Declara como única documentación válida la ubicada en K/Documentos Públicos Versión Autorizada. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



REG 14

**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIOS TERCERIZADOS**

Versión 1  
01/11/13

**ARTICULO 1º: OBJETIVO:** El presente reglamento tiene como fin proveer un marco general y específico sobre la prestación de los servicios diferentes a los de ahorro y crédito que FEVAL contrate con terceros para beneficiar a los asociados y su grupo familiar básico, siempre y cuando estos hayan expresado su interés en contratar y cancelar el costo determinado por cada proveedor para ser usuarios de tales servicios.

**ARTICULO 2º. DEFINICIÓN:** comprende todos los servicios diferentes de los de Ahorro y Crédito y los otorgados a través de los recursos del Fondo de Bienestar Social, que el asociado este interesado en contratar con uno o varios de los proveedores con los que FEVAL haya suscrito convenios o contratos de prestación de servicios

**ARTICULO 2º. USUARIOS:** Para efecto del presente reglamento, se entiende como usuario el Asociado de FEVAL que se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones y que cumpla con los requisitos para acceder al servicio que desea contratar. De igual forma son usuarios las personas del grupo familiar básico del asociado.

Se entiende como grupo familiar básico:

1. Para el asociado casado o en unión marital de hecho debidamente reconocida ante juez o notario: el asociado, sus padres, su esposa(o) o compañera(o), y los hijos del asociado.
2. Para el asociado soltero: el asociado, sus padres, hermanos o hijos si los tiene.

**PARÁGRAFO:** FEVAL se reserva el derecho de solicitar al asociado la presentación de los documentos necesarios que acrediten el parentesco y la dependencia económica de los beneficiarios

## **CAPITULO II: CONVENIOS**

**ARTICULO 4º DERECHOS:** Todos los asociados, además de los contemplados en el estatuto, tendrán los siguientes derechos frente a la prestación de los servicios que sean contratados a través de otras entidades:

1. Escoger los servicios que desea recibir, para lo cual deberá llenar la solicitud y formatos correspondientes.
2. Utilizar o recibir los servicios que sean contratados por FEVAL
3. Ser informado de las condiciones en que se prestan estos servicios
4. Decidir la forma en que cancelará el costo del servicio tomado

**ARTICULO 5º. DEBERES:** Todos los asociados, además de los contemplados en el estatuto, tendrán los siguientes deberes frente a la prestación de los servicios que sean contratados a través de otras entidades:



REG 14

**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIOS TERCERIZADOS**

Versión 1  
01/11/13

1. Contar con los recursos suficientes para cubrir el costo del servicio que desee contratar o en su defecto contar con la capacidad de pago para que FEVAL le realice el descuento por nómina.
2. Cumplir oportunamente las obligaciones económicas y demás derivadas de la prestación del servicio contratado
3. Entregar la información real y suficiente requerida para la óptima prestación del servicio o servicios solicitados, so pena de ser sancionado.
4. Mantenerse informado de las condiciones requeridas para la prestación de los servicios
5. Adquirir conocimiento sobre los objetivos, características y funcionamiento de los servicios en general y del que desee suscribir en particular.
6. Comprometerse a cumplir con las condiciones y obligaciones inherentes a la prestación de cada uno de los servicios contratados.

**ARTICULO 6°.RESPONSABILIDAD DE FEVAL CON SUS ASOCIADOS:** La responsabilidad de FEVAL con sus asociados es de medio y no de resultado, se limita a las condiciones suscritas con cada uno de los proveedores de los servicios y que en forma libre y voluntaria cada asociado manifieste su decisión de adquirir, y cumplir con los requisitos definidos para cada uno de dichos servicios.

**ARTICULO 7°. CAUSALES DE TERMINACIÓN:** son causales generales de terminación de los servicios adquiridos a través de los convenios o contratos suscritos por FEVAL:

1. Desvinculación como asociado de acuerdo con lo determinado en el Estatuto
2. Incumplimiento reiterado de las obligaciones contraídas con el proveedor del servicio adquirido
3. Mutuo acuerdo de las partes
4. Cancelación del convenio o contrato por parte de FEVAL
5. Entrega de información inexacta u omitir información para la prestación del respectivo servicio.
6. La no información oportuna del deseo de renovar cualquiera de los servicios adquiridos

**PARÁGRAFO 1:** En caso de presentarse las causales contempladas en los numerales 1 al 5 del presente artículo, Feval informará al usuario de los servicios por cualquiera de los canales de relacionamiento con que cuenta, la fecha hasta la cual estará cubierto por el servicio correspondiente o el no cubrimiento del mismo.

**PARÁGRAFO 2:** Sin perjuicio de la terminación del contrato o convenio, el asociado está obligado a cancelar los saldos insolutos del servicio prestado, así como las sanciones pecuniarias por intereses moratorios que se hayan generado y que se generen hasta la cancelación definitiva del contrato para la prestación del servicio por parte del proveedor.



REG 14

REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIOS TERCERIZADOS

Versión 1  
01/11/13

### CAPITULO III: SANCIONES

**ARTICULO 8°. CAUSALES DE SANCIÓN y SANCIONES:** Sin perjuicio de las sanciones que cada uno de los servicios contemple, son causales de sanción por parte de Feval las siguientes:

1. Incumplimiento en el pago de las obligaciones adquiridas
2. Entregar información con inexactitud o falsedad, u omitir información para ser acreedor del servicio contratado por Feval.

Al incurrir en cualquiera de las anteriores causales, el asociado podrá ser sancionado con:

1. Suspensión de la prestación del servicio hasta por 3 meses por parte de Feval, previo aviso al asociado.
2. Supresión del servicio por parte del proveedor sin necesidad de aviso previo.
3. Las sanciones que por incumplimiento contemple el proveedor de cada servicio.

**ARTICULO 9°. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES:** La Gerencia de FEVAL previa recopilación de la prueba sumaria de cualquiera de las causales de sanciones contempladas en el presente reglamento y entregadas por parte de la Jefatura Comercial y de Servicio, avisará al asociado sobre su incumplimiento, por cualquiera de los medios de contacto establecidos, otorgándole cinco (5) días hábiles para que pruebe que ha satisfecho la obligación. En caso de no contestar y de no verificarse el cumplimiento de la obligación ó de contestar sin aportar prueba de haber satisfecho la obligación por la cual se le requiere, se aplicará la sanción de suspensión del servicio hasta por tres (3) meses sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones pecuniarias vigentes.

Este procedimiento se aplicará independientemente de las sanciones que cada proveedor contemple por el incumplimiento de las obligaciones pactadas para la prestación del servicio por parte del asociado.

### CAPITULO IV: DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 10°. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO:** Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, igualmente si se presentan dudas en la interpretación o en su aplicación, que puedan ocasionar dificultad para el normal funcionamiento de los servicios serán sometidas en primera instancia a la revisión del convenio, oferta comercial o contrato suscrito con el proveedor y en segunda instancia a la Junta Directiva, para lo cual se le formulará la solicitud respectiva por escrito, indicando el motivo u origen de la duda a fin de que sea resuelta a más tardar en la reunión ordinaria siguiente.

	<b>REG 14</b>	<b>Versión 1 01/11/13</b>
	<b>REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIOS TERCERIZADOS</b>	

**ARTICULO 11°. VIGENCIA:** El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva de FEVAL, para su divulgación y demás fines pertinentes.

Reglamento aprobado por la Junta Directiva de FEVAL en reunión celebrada el día 4 y 5 de octubre de 2013 en la ciudad de Bogotá D.C., según consta en el Acta No. 375.

En constancia firman

**PRESIDENTE**  
Junta Directiva.

**SECRETARIA**  
Junta Directiva.



**REG 14**

**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIOS TERCERIZADOS**

**Versión 1  
01/11/13**

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Razón de la actualización</b>	<b>Fecha elaboración</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>Aprobó</b>
1	Creación y aprobación del reglamento,	Noviembre 13 de 2012	Gerente	1 Noviembre 2013	Junta Directiva

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO  
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO