



# DEFENSORÍA DEL SOCIO

FUNDAMENTACIÓN, COMPETENCIAS, COMPOSICION Y  
FUNCIONAMIENTO

## Fundamentación

La Defensoría del Socio es un órgano del Club encargado de **velar por los derechos de los socios y socias** consagrados en el Estatuto. En aras de contribuir a una gestión transparente, de cara al socio y con la mayor participación y pluralismo posible, la Defensoría del Socio buscará **mediar entre la estructura de gestión del Club** (Comisión Directiva; Departamentos; Gerencias) **y los socios y socias de Vélez** que puedan tener inquietudes, efectuar reclamos o elevar sugerencias.

Se busca, mediante la creación de este órgano, **acortar la distancia entre la dirigencia y el socio/a** que vive el día a día del Club a partir de la práctica de algún deporte o disciplina, la participación en actividades culturales o educativas, o simplemente asiste al estadio a alentar al equipo de fútbol profesional. A tales efectos, quienes conformen la Defensoría del Socio estarán a disposición permanente, tanto de manera presencial en oficinas del Club en días y horarios determinados y en eventos específicos, como también a través de canales virtuales que faciliten la comunicación y el contacto permanente.

La Defensoría del Socio **será un organismo autónomo e independiente** de la Comisión Directiva del Club y estará conformado por socios y socias propuestos por las diferentes agrupaciones estatutariamente reconocidas que forman parte de la vida política e institucional del Club.

La Defensoría del Socio podrá actuar de oficio o bien a partir de un reclamo o denuncia de un socio e intervenir en la situación para encontrar las formas de resolverla. Esta intervención deberá estar enmarcada en mecanismos y protocolos de funcionamiento interno claramente establecidos, que deberán estar publicados en los canales oficiales de la Institución.



## Competencias

1. Recepar, evaluar, derivar y/o resolver reclamos y/o sugerencias de parte de los socios, según corresponda.
2. Iniciar procesos internos en aras de resolver los conflictos que se presenten vinculados a derechos de los socios, tanto de oficio como a partir de reclamos concretos y de carácter formal.
3. Contar con una comunicación constante con todos los Departamentos del Club.
4. Documentar debidamente la actuación de la Defensoría del Socio, elaborando informes y adjuntando documentación pertinente, para generar un archivo completo del órgano.
5. Informar sobre lo actuado periódicamente a los socios/as.
6. Respetar los mecanismos de funcionamiento y protocolos internos que se establezcan.
7. Fomentar la participación de los socios/as en todos los niveles del Club.
8. Preservar la independencia respecto a la Comisión Directiva del Club.
9. Contar con canales de comunicación públicos, claros y ágiles.
10. Tener presencia en el Estadio los días de partidos de local del primer equipo de fútbol profesional y cualquier otro evento masivo de socios/as de Vélez, para colaborar con el socio/a y recibir sus reclamos o sugerencias.

## Composición, requisitos y duración del mandato.

La Defensoría del Socio estará conformada por un/a presidente (propuesto por la Comisión Directiva) y tantos/as vocales titulares y suplentes como agrupaciones políticas estatutariamente reconocidas existan en el Club. Cada fuerza política propondrá un/a vocal titular y un/a vocal suplente

El o la vocal titular propuesto/a por la agrupación o frente electoral que haya quedado en segundo lugar en las elecciones previas (primera minoría de la oposición) asumirá el rol de Secretario/a de la Defensoría del Socio. En caso que la primera minoría fuese un frente electoral, el/la vocal propuesto/a para ocupar el cargo de Secretario/a, deberá contar con el consentimiento por escrito de todas las agrupaciones que conformaran ese frente. En caso contrario el cargo será ocupado por quien detente la segunda minoría. De no existir segunda



minoría o de no lograrse el consentimiento requerido, el cargo lo ocupará un/a miembro designado por la Comisión Directiva.

La Defensoría del Socio elaborará su reglamento de funcionamiento interno en el lapso del primer mes de puesta en marcha, el que deberá ser aprobado por la CD

Los/as miembros de la Defensoría del Socio tendrán un mandato por un período idéntico al de la Comisión Directiva y podrán formar parte de este órgano, en cualquiera de sus cargos, por un período máximo de dos mandatos consecutivos. Las tareas de los/as miembros de la Defensoría del Socio serán desempeñadas con carácter ad honorem, sin recibir contraprestación alguna.

Estará integrada de la siguiente manera:

- a. PRESIDENTE: Propuesto por la comisión directiva
- b. SECRETARIO/A: Propuesto por la primera minoría de la oposición
- c. VOCALES: Un miembro titular y un miembro suplente propuestos por cada una de las agrupaciones reconocidas estatutariamente, debiendo respetar la paridad de género por cada agrupación.
- d. COLABORADORES. La Defensoría del Socio podrá convocar a socios/as comprometidos/as con el Club para que colaboren con las tareas que tiene a su cargo hasta un máximo de 10, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la atención hacia toda la comunidad de Vélez Sarsfield. Los/as colaboradores deberán estar registrados dentro del registro de colaboradores de la Defensoría del Socio, y deberán cumplir con todas las disposiciones que rigen el funcionamiento del órgano y con lo establecido por el Estatuto del Club y contar con los requisitos exigidos a los vocales.

Los/as integrantes propuestos/as deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Mayor de 25 años
2. 5 años continuos de socio/a activo/a pleno/a, para los cargos de Presidente, Secretario/a y vocales, y de 2 años continuos de socio/a activo/a pleno/a para actuar como colaboradores.
3. No haber recibido suspensiones ni sanciones como socio/a



4. No ser miembro actual de:
  - a. Comisión Directiva
  - b. Órgano de fiscalización
  - c. Representante de socios
5. No haber sido candidato/a a ningún cargo de Comisión Directiva por parte de ninguna lista que se haya presentado a la última elección, ni de la Junta Electoral
6. No haber formado parte de la anterior Comisión Directiva, ni Órgano de Fiscalización.

## Funcionamiento

1. La Defensoría del Socio recepcionará las sugerencias, demandas y/o reclamos de manera presencial en las instalaciones del Club Atlético Vélez Sarsfield, de forma telefónica o correo electrónico específico y a través de un espacio destinado específicamente para tal fin en la web institucional. En cada caso debe estar claramente identificado/a el socio/a que hace la presentación, y no se aceptarán presentaciones de no socios/as. Las presentaciones que no sean presenciales se validarán con el interesado previo a todo trámite.
2. En todos los casos, los/as representantes de la Defensoría procurarán dar respuesta a las consultas o inquietudes de manera inmediata y, de ser necesario, se dará paso a la formalización del reclamo correspondiente para canalizar la problemática en los departamentos o áreas de la Institución.
3. En aquellas demandas o reclamos que requieran respuestas específicas, la Defensoría del Socio será responsable de remitir a los departamentos o áreas competentes, para que dentro de los **15 (diez) días corridos** calendario, contados a



partir de la fecha de envío al sector, regresen con la debida solución, respuesta y/o aclaraciones.

4. Se deberá resguardar la confidencialidad de los datos personales de la persona demandante en la medida en que no afecte el proceso de resolución del reclamo o, en su defecto, deberá solicitar el consentimiento de quien enuncia la petición.
5. Periódicamente se elaborarán informes que serán enviados a la CD y difundidos al conjunto de los socios/as, de forma tal de asegurar la transparencia y el grado de éxito en el logro de los objetivos.
6. Las decisiones se tomarán por simple mayoría de votos de sus integrantes titulares; en caso de empate, el Presidente tiene doble voto. La defensoría deberá sesionar por lo menos con tres (3) miembros titulares; en caso de que alguno no concurriere, pese a estar fehacientemente citado, sesionará y decidirá con los miembros presentes. Los miembros suplentes podrán participar de sus reuniones, con voz, pero sin voto.