	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGÍSTICA – FEROLDAN

ACUERDO N° 014 – 2019
 (Febrero 13 de 2019)

Por el cual se establecen las directrices sobre el trámite que se le debe dar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se eleven a nuestro fondo y/o sus empleados,

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Roldan Logística - FEROLDAN, en uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:


- a. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad,
- b. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo I, de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 454 de 1998, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se eleven a la entidad y/o sus empleados, estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas,

ACUERDA:

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO. Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en adelante PQRSF que se formulen al Fondo de Empleados, en el marco de su competencia, dirigido a sus directivos, empleados o administradores, integrantes de órganos de vigilancia y control, por parte de un asociado o un exasociado, cuando a su voluntad disponga manifestar su inconformidad o sienta que se le han vulnerado sus derechos o el simple deseo de expresar su opinión.

	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		


ARTÍCULO 2º. TÉRMINOS Y DEFINICIONES. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento, tendrán los significados siguientes:

- a. **Petición:** Es el requerimiento escrito por medio de la cual el asociado, de manera respetuosa solicita a FEROLDAN que se tomen acciones, se de acceso a información u orientación relacionada sobre los servicios prestados o cualquier otra situación relacionada con procesos internos, por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una pronta respuesta.
- b. **Queja:** Se entenderá como queja, la solicitud respetuosa que se eleve ante el Comité de Control Social (CCS) de FEROLDAN, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.
- c. **Reclamo:** Solicitud por escrito que se presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un interés legítimo particular del asociado, quien tendrá pleno derecho de invocar si no cumple ese acuerdo para que le sea reconocido.
- d. **Sugerencia:** La expresión por escrito de una idea que pretende mejorar alguna manera de actuar de la administración o la insinuación para que se ejecute una acción en beneficio de los asociados.
- e. **Felicitación:** Es la manifestación positiva de reconocimiento, congratulación o enaltecimiento del buen servicio ofrecido con amabilidad por un empleado de FEROLDAN, al cumplir con las expectativas del Asociado con satisfacción en gestión de solicitudes.

ARTICULO 3º. TITULAR DE LA PQRSF. Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer PQRSF ante el Fondo de Empleados, los asociados o exasociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración o los directivos los afectan en su interés particular, así como las entidades gubernamentales y los terceros que se consideren afectados o vulnerados sus intereses o derechos, las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación con apoderados.

ARTICULO 4º. PRINCIPIOS. El presente reglamento se rige por los siguientes principios:

- a. **IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados
- b. **CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo tramites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.
- c. **DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizando el debido proceso.
- d. **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** Las PQRSF deberán ser atendidas y resueltas, garantizando el acceso de éstas a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de estas.
- e. **PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** Durante el procedimiento de las PQRSF, el órgano o persona responsable de tramitarlo y resolverlo, que advierta errores u omisiones en el procedimiento, deberá encauzarlo y subsanarlo de oficio.

	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

ARTICULO 5°. DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS. Hacen parte de este reglamento las directrices consagradas en nuestro estatuto vigente concernientes a los deberes y derechos de los asociados a FEROLDAN. Ver Estatuto vigente.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ARTICULO 6°. REQUISITOS. Las solicitudes deberán presentarse por escrito en cualquier canal de comunicación previsto, igualmente contamos en las instalaciones de FEROLDAN con el formato impreso de PQRSF y deberá contener como mínimo la siguiente información:


- a. Los datos de identificación de la persona que realiza el PQRSF
 - Nombres y apellidos
 - Numero de documento de identificación
 - Correo electrónico
 - Numero de celular
- b. Definir la situación presentada, sea petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación,
- c. El motivo del PQRSF, especificando de la mejor manera los hechos (fechas, razones en que se apoya, responsables, documentos, entre otros).

ARTICULO 7°. ANTE QUIEN SE INTERPONEN. El escrito que contiene la PQRSF se radicará así:

- a. Al Comité de Control Social (CCS) de FEROLDAN, a través del correo ccsferoldan@roldanlogistica.com se presentan las PQRSF en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, los estatutos o reglamentos por parte de un asociado o un miembro de los órganos de administración o vigilancia.
- b. Ante el Revisor Fiscal por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación como, por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, etc.
- c. Ante la Junta Directiva si PQRSF es hacia el Representante Legal o Gerente
- d. Ante el Representante Legal o Gerente si la PQRSF es hacia un empleado en el ejercicio de sus labores.

ARTICULO 8°. COMPETENCIA PARA RESOLUCIÓN DE LAS PQRSF. Le corresponde conocer, investigar, evaluar y resolver de manera integral las PQRSF contra las actuaciones de los empleados de FEROLDAN con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo, al Gerente o representante legal. La Gerencia deberá informar al Comité Control Social (CCS), de la presentación de la PQRSF dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de recepción con el objeto de que este ente haga seguimiento del proceso. En caso de no ser resuelta la PQRSF dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, el (CCS) de oficio entrara a conocer del estado de la actuación para determinar las acciones a seguir.

Las PQRSF hacia algún integrante de la Junta Directiva, de algún Comité o la Gerencia, serán investigadas por el Comité de Control Social (CCS), y serán juzgadas por la Junta Directiva de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en el Estatuto del Fondo de Empleados.


	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

ARTICULO 9º. QUEJAS ESPECIALES. Las quejas o reclamos por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación o aprobación de la revisoría fiscal, como, 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 la revisoría fiscal.

ARTICULO 10º. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS EMPLEADOS. Toda queja o denuncia a interponerse contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior de FEROLDAN, debe hacerse por escrito ante la Gerencia a fin de que se evalúe su contenido y alcance e inicie las diligencias que el caso amerite. El empleado inculcado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, de ser necesario se establecerá un periodo no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes. Si la queja es contra la Gerencia, debe dirigirse en forma escrita ante la Junta Directiva y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes. Se deberá conocer previamente la versión del inculcado.

ARTICULO 11º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS. Las quejas especiales o aquellas que ameriten cursarse ante el CCS, tendrán el siguiente procedimiento:

1. El Comité de Control Social o el Revisor Fiscal, según el caso, darán traslado de la queja al órgano competente para la resolución indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe referirse la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar resolución a la queja. Esto sin perjuicio de que el órgano de control ante el cual se interpone la queja resuelva directamente el asunto.
2. La respuesta del órgano competente para la resolución al (demandante, requirente, peticionario, quejoso) deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o justificación de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la parte opuesta, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.
3. Invitación del Comité Control Social (CCS) o del Revisor Fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en el estatuto, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. La labor del CCS en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible, fórmulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, al estatuto 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.
4. Solicitud por escrito del Comité Control Social (CCS) 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, éste debe presentar su dictamen al (CCS) para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.
5. Plazo. Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en el Estatuto, que en ningún caso podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicada la PQRSF.

	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

ARTICULO 12º. QUEJAS O RECLAMOS TEMERARIOS. Podrán ser objeto de rechazo las PQRSF que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar o adelantar actuación, por lo que se entenderán desistidas, tales como:


- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la PQRSF.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones o solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la PQRSF, no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión del Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- Cuando la PQRSF reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Asociado en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a los dos (2) meses previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generado de la denuncia.
- La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 13º. PLAZO PARA INTERPONER PQRSF. En actuación ocasionada en el servicio de FEROLDAN se tendrán dos (2) meses como máximo para interponer la respectiva PQRSF, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 14º. EXPEDIENTE. La PQRSF presentada así como los demás recaudos subsiguientes, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, que se abrirá en una carpeta que se identificará con un número consecutivo, además contendrá por lo menos la siguiente información:

- Fecha de recepción de la PQRSF.
- Nombres y apellidos completos, identificación y dirección del asociado o exasociado que interponga la PQRSF.
- Descripción clara de los hechos, acciones, actuaciones y omisiones, trasgresoras o punibles.
- Relación de la norma legal, estatutaria o reglamentaria.
- Corrección que se solicita.
- Daños, causados si los hubo.
- Medios de prueba aportados para sustentar la PQRSF.

Una vez iniciado el trámite será foliado en sus hojas durante el procedimiento hasta su resolución final.

	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

ARTICULO 15°. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. Quienes tengan la facultad de investigar, de resolver o fallar sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la PQRSF, ya sea de manera personal o por tratarse en contra de su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente o relevarse de su función para el caso específico.

ARTICULO 16°. DESISTIMIENTO. Los interesados podrán desistir de sus PQRSF en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 17°. ACCIONES CONSECUENTES. Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la PQRSF que se reciba en pugna de los empleados de FEROLDAN, se establece la ocurrencia de fallas, equivocaciones, errores por negligencia o conductas punibles legalmente, de inmediato se deben adoptar los correctivos del caso y las acciones disciplinarias y/o de orden penal a que hubiere lugar, informando de ello al Asociado.


ARTICULO 18°. RESPUESTA AL SOLICITANTE. Una vez realizada la investigación y consultas internas, la Gerencia de FEROLDAN, o la Junta Directiva si el inculpado es el Gerente, redactará la correspondiente respuesta, esta deberá consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

- Identificación del firmante de la resolución.
- Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- Relación sucinta de los hechos objeto de la PQRSF.
- Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada PQRSF, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias, principios de transparencia, equidad y protección de los derechos de los asociados y de la sociedad en general, así como las buenas prácticas de la ética solidaria.
- Resolución final.

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas tanto a los asociados como a FEROLDAN, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambos, así como mantener la mutua confianza entre ellos.

La decisión se notificará a los interesados (incluyendo al Comité de Control Social), en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la PQRSF o veinte (20) días hábiles si se requirió de la práctica de pruebas ante terceros, por escrito de manera personal, o mediante correo certificado, suplementariamente por medios electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Si pasados quince (15) días hábiles, no se recibe ninguna observación a la misma, se procederá a su archivo.

	FONDO DE EMPLEADOS DE ROLDAN LOGISTICA - FEROLDAN	Fecha de Elaboración Enero 2019	Fecha de Aprobación Febrero 2019
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

ARTICULO 19º. RECURSOS PROCEDENTES DE APELACIÓN A LA DECISIÓN. Contra las decisiones proferidas como resultado de la investigación, ante las PQRSF de las cuales se debe conservar el debido proceso, se pueden interponer los recursos de reposición ante el organismo o persona que impartió la decisión y el recurso de apelación ante el Comité de Apelaciones, luego en las decisiones se mencionarán expresamente los recursos que asisten al Asociado reclamante para, en caso de inconformidad con el resultado, los interponga dentro del plazo inferior a quince (15) días hábiles.

ARTICULO 20º. PUBLICIDAD. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, el Fondo de Empleados publicará, por lo menos, semestralmente las estadísticas consolidadas relativas a las reclamaciones, así mismo rendirá un informe detallado sobre las mismas ante la Asamblea de Asociados, cada año.

PARÁGRAFO. Tanto el Fondo de Empleados como sus directivos, empleados e integrantes de los diferentes comités, tendrán a su cargo la debida promoción del presente Reglamento, con el fin de informar a los Asociados de sus derechos y obligaciones, así como del procedimiento puesto a su disposición para los casos en que considere que proceda cualquier tipo de PQRSF.

ARTICULO 21º. DIFUSIÓN. El presente reglamento y su correspondiente formato de radicación de las PQRSF (anexo), serán publicados en el sitio web o carteleras de FEROLDAN, en el buzón destinado para la recolección de PQRSF, o demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 22º. MATERIAS NO REGULADAS. Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, así como las dudas de interpretación, serán resueltas por la Junta Directiva o por la Gerencia, según el caso.

ARTICULO 23º. REFORMA DEL REGLAMENTO. La reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

ARTICULO 24º. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO. El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva. Reglamento aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados FEROLDAN en reunión celebrada el día 13 de Febrero de 2019, en la ciudad de Bogotá D.C., según consta en el Acta No. 340.

CESAR ALFONSO MAYORGA GARZON
Presidente Junta Directiva

MAICOL XAVIER TRIANA RADA
Secretario Junta Directiva