

	FONDO DE EMPLEADOS DE CEMEX COLOMBIA FECEM	CODIGO: FERE-12
		VERSION: 01
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.	ACTA No.: 279 JD
		FECHA: 15/12/2020
		Página 1 de 5

**FONDO DE EMPLEADOS DE EMPLEADOS DE CEMEX COLOMBIA
FECEM**

**ACUERDO N° 003
De diciembre 15 de 2020**

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 contra la entidad y/o sus empleados,

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Cemex FECEM en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

1. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, 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 y sugerencias que se eleven contra la entidad y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1°. OBJETIVO DEL REGLAMENTO: establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se formulen ante el Fondo de Empleados de Cemex FECEM, en el marco de su competencia, contra sus directivos, empleados o administradores, integrantes de órganos de vigilancia y control social. Por parte de un asociado, donde considere que se han vulnerado sus derechos.

ARTÍCULO 2°. NORMATIVIDAD: este reglamento se argumenta teniendo en cuenta las normas legales difundidas por las Superintendencia de la Economía Solidaria y estatutarias vigentes para efectos de su administración, aplicación, vigilancia y control y es de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO 3°. ALCANCE: inicia desde que el asociado o interesado interpone por medio de los canales asignados por FECEM la PQRS hasta su cierre. La PQRS será aplicable a todas las dependencias de FECEM, teniendo en cuenta, su área de conocimiento y de trabajo.

 	FONDO DE EMPLEADOS DE CEMEX COLOMBIA FECM	CODIGO: FERE-12
		VERSION: 01
REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.		ACTA No.: 279 JD
		FECHA: 15/12/2020
		Página 2 de 5

ARTÍCULO 4°. DEFINICIONES: para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento, tendrán los significados siguientes:

- a) **Petición:** es la solicitud que se realiza con el fin de que se brinde información y orientación relacionada sobre los productos o servicios que presta FECM o sus proveedores.
- Aclaraciones respecto a las obligaciones adquiridas con FECM.
 - Ajuste a los reglamentos de FECM.
 - Ajuste a las actividades de bienestar realizadas por FECM.
- b) **Queja:** es la expresión de insatisfacción que se tiene de un colaborador, representante legal, miembro de Comité o Junta directiva de FECM, respecto a la conducta o asesoría en desarrollo de sus funciones.
- Insatisfacción con el servicio del asesor comercial.
 - Insatisfacción con la atención prestada por el asesor comercial.
 - Insatisfacción con el servicio de cualquier miembro del equipo de FECM.
 - Insatisfacción con la atención prestada por cualquier miembro del equipo de FECM.
 - Inconformidad con los tiempos de respuesta de las solicitudes (crédito, servicios, ahorros, etc.).
 - Inconformidad con los descuentos realizados.
 - Inconformidad con el proceso de retiro de ahorros.
 - Incumplimiento en el tiempo pactado en la cancelación de productos o servicios.
 - Cargue de productos y/o servicios no autorizados.
- c) **Reclamo:** es la expresión de insatisfacción respecto a los productos o servicios prestados por FECM o por alguno de sus proveedores, ocasionado por la deficiente prestación del servicio o incumplimiento a lo pactado.
- Demoras en la adquisición de un producto y/o servicio.
 - Inconvenientes con los proveedores y su oferta de servicio.
 - Inconvenientes con la información proporcionada de los seguros adquiridos por medio de FECM.
- d) **sugerencia:** es la propuesta presentada para contribuir con el mejoramiento de la calidad de los productos y servicio prestados por FECM o sus proveedores.
- Mejora de los productos relacionados en el portafolio de servicios.
 - Nuevas actividades de bienestar.
 - Nuevos convenios.
- e) **Felicitaciones:** reconocimiento del buen servicio y/o atención por parte de algún miembro del equipo de FECM, producto del cumplimiento de las expectativas del asociado en cuanto a

	FONDO DE EMPLEADOS DE CEMEX COLOMBIA FECEM	CODIGO: FERE-12
		VERSION: 01
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.	ACTA No.: 279 JD
		FECHA: 15/12/2020
		Página 3 de 5

solicitudes, satisfacción de productos y/o servicios recibidos.

- Actividades de bienestar.
- Gestión administrativa y comercial.

ARTÍCULO 5°. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA: se entenderá que tienen interés legítimo para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ante el Fondo de Empleados de Cemex FECEM: los ex asociados, asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y 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.

ARTÍCULO 6°. REQUISITOS DE LA QUEJA: el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a los que hace referencia el presente reglamento, deberán contener por lo menos, los siguientes requisitos:

- Recepción:** el trámite inicia cuando se recibe la PQRS por medio de los canales de comunicación formales asignados por FECEM, que serán los siguientes:
 - Módulo PQRS ubicado en la oficina virtual
 - Módulo PQRS APP FECEM
- Requisitos:** las solicitudes radicadas por los canales de comunicación mencionados en el punto anterior tendrán que contener la siguiente información:
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el número de documento de identidad, dirección, teléfono y correo electrónico.
 - El objeto de la PQRS.
 - Las razones en que se apoya.
 - La relación de documentos que se acompañan en los que se evidencie hechos, fechas, argumentos, responsables, etc.
 - La firma del peticionario si da a lugar.

ARTÍCULO 7°. TRÁMITE DE LAS PQRS: la asesora de comunicaciones administrará la plataforma de recepción de las PQRS, y las clasificará teniendo en cuenta el grado de implicación de cada área, de acuerdo con lo anterior, las enviará al área que concierna y los mismos tendrán que dar trámite de la siguiente forma:

- Escuchar a las partes implicadas.
- Hacer trazabilidad entre las partes implicadas y realizar las debidas verificaciones a las que dé lugar.
- El área a la que se asignó el PQRS tendrá que emitir una respuesta formal y verificarla con la

	FONDO DE EMPLEADOS DE CEMEX COLOMBIA FECEM	CODIGO: FERE-12
		VERSION: 01
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.	ACTA No.: 279 JD
		FECHA: 15/12/2020
		Página 4 de 5

asesora de comunicaciones quien será la persona encargada de dar la respuesta formal.

ARTÍCULO 8°. RESPUESTA: las respuestas formales se tendrán que enviar a la persona que interpuso la PQRS por medio de correo electrónico. La asesora de comunicaciones tendrá que contactar al interesado para validar la recepción de la información.

ARTÍCULO 9°. ACCIONES CONSECUENTES: si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la petición, queja, reclamo y sugerencia que se reciba en contra de empleados del Fondo de Empleados de Cemex FECEM, se establece la ocurrencia de errores, negligencia o conductas sancionables por la justicia, 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 quejoso o reclamante.

ARTÍCULO 10°. PLAZO: el tiempo de respuesta no podrá exceder los 15 días hábiles estipulados por ley.

ARTÍCULO 11°. RETROALIMENTACIÓN: una vez el interesado reciba la respuesta tendrá 15 días hábiles para manifestar si está o no conforme con la información entregada. Si transcurren estos días y no se recibe ninguna información la PQRS se cerrará.

En caso de presentar inconformidad, la asesora de comunicaciones escalará la solicitud a la gerente general, para que el caso sea analizado de nuevo y se proceda a dar una nueva respuesta.

ARTÍCULO 12°. CIERRE: al cerrar la PQRS se tendrá que conservar la respuesta formal y se tendrá que anexar a la carpeta del asociado como evidencia del trámite y gestión realizada.

ARTÍCULO 13°. DESISTIMIENTO: los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTÍCULO 14°. EXPEDIENTE: la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación 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 petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Nombre, apellido, dirección, número de contacto.
- Número de documento.
- Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias.
- Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
- Corrección que se solicita.
- Daños causados si los hubo.
- Medios de prueba aportados para sustentar la denuncia o queja.

	FONDO DE EMPLEADOS DE CEMEX COLOMBIA FECEM	CODIGO: FERE-12
		VERSION: 01
	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.	ACTA No.: 279 JD
		FECHA: 15/12/2020
		Página 5 de 5

ARTÍCULO 15°. PUBLICIDAD: en concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, el Comité de Control Social publicará, por lo menos, semestralmente las estadísticas consolidadas relativas a las reclamaciones, así mismo, rendirán un informe detallado sobre las mismas ante la asamblea general de asociados cada año.

Parágrafo. tanto el Fondo de Empleados de Cemex FECEM como sus directivos 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 reclamación.

ARTÍCULO 16°. DIFUSIÓN: el presente reglamento será publicado en la oficina virtual de FECEM, en los correos electrónicos de los asociados y demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

ARTÍCULO 17°. 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 con el voto favorable de por lo menos cinco personas, dentro del marco legal.

ARTÍCULO 18°. REFORMA DEL REGLAMENTO: la reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

ARTÍCULO 19°. VIGENCIA DEL REGLAMENTO: el presente reglamento entra en vigor a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.

Reglamento aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados de Cemex FECEM en reunión celebrada el día 15 de diciembre de 2020, en la ciudad de Bogotá D.C., según consta en el Acta No. 279.

Carlos Naranjo
Presidente Junta Directiva

Josué González
Secretario Junta Directiva