

**INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO
PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS,
QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
PARTÍCIPIES DEL FONDO DE
CESANTÍA ESPE**

**ACTUALIZADO
JUNIO 2022**

CONTENIDO

1.	CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIONES	3
2.	NORMAS GENERALES	4
2.1.	FINALIDAD:.....	4
2.4.	APROBACIÓN:.....	4
2.7.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	5
2.8.	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	5
3.	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....	6
3.1.	RECEPCIÓN:	6
3.2.	REGISTRO:.....	6
3.3.	ANÁLISIS	6
3.4.	RESPUESTA.....	6
3.5.	EVALUACIÓN	7
3.6.	MANEJO DE ARCHIVOS	8
3.7.	GENERACIÓN DE INFORME	8
4.	MECANISMOS DE RECEPCIÓN.....	8
5.	OBLIGACIONES DE LA ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL FONDO.....	9
6.	DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LA FORMA DE ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL FONDO	9
7.	SOLICITUD DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10

1. CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIONES

Fecha	Versión de documento	Realiza	Revisa	Motivo de actualización	Aprueba
30/08/2020	1	Ingeniera Diana Sánchez/Analista Técnica	Ingeniero Byron Bermeo/Representante Legal y Doctor José Arauz/Asesor Legal	Creación del documento	Ingeniero Byron Bermeo Oliveros
01/06/2022	2	Ingeniera Diana Sánchez/Analista Técnica	Ingeniero Byron Bermeo/Representante Legal y Doctor José Arauz/Asesor Legal	Revisión anual	Asamblea General Extraordinaria de Representantes del 16 de septiembre de 2022.

2. NORMAS GENERALES

2.1. FINALIDAD:

El presente instructivo está dirigido a facilitar el ejercicio de los derechos de los partícipes, su protección, defensa y aplicación de las medidas necesarias para proporcionar la seguridad jurídica en la relación que mantiene con el Fondo.

2.2. OBJETIVO:

Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno y eficaz de las consultas, quejas y reclamos de los partícipes del Fondo.

2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Controlar de manera veraz y oportuna el manejo de las consultas quejas y reclamos presentados por los partícipes, así como el seguimiento de las mismas;
- Tomar las medidas respectivas viables para solventar las consultas, quejas y reclamos de los partícipes.

2.4. APROBACIÓN:

- Representante Legal

2.5. CONTROL:

- Superintendencia de Bancos

2.6. PRINCIPIOS:

- Celeridad: está representado por las normas que impiden la prolongación de los plazos y eliminan trámites procesales superfluos y onerosos. Así, la perentoriedad de los plazos legales o judiciales;
- Seguridad jurídica: la obligación de velar por la constante, uniforme y fiel aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado y las leyes y demás normas jurídicas ante un Estado de Derecho;
- Eficiencia: está referida a la idoneidad de la actividad dirigida a tal causa;
- Eficacia: alude a la producción real o efectiva de un efecto;
- Coordinación: armoniza y establece en forma clara y delimitada las atribuciones y deberes que corresponde a cada servidor en sus puestos de trabajo, engranando los recursos y adecuando las cosas para el logro de los objetivos de la organización.

2.7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Los empleados responsables de la ejecución y control, en coordinación con el Representante Legal.

2.8. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

- Analista Técnica

2.9. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Instructivo son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado y responsable de la ejecución.

3. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

3.1. RECEPCIÓN:

Las consultas, quejas y reclamos son recibidas directamente en el Fondo de manera escrita en el modelo de solicitud realizado, ya sea de forma presencial en el buzón del Fondo, a través de la página web o al correo del Fondo, para ser atendido por el empleado encargado según el caso.

3.2. REGISTRO:

El empleado encargado de la recepción de la solicitud de atención de consultas, quejas y reclamos debe verificar lo siguiente:

- Fecha: se debe registrar la fecha en la que se genera la consulta, queja o reclamo;
- Medio: se refiere al medio de recepción de consultas, quejas o reclamos. Se debe seleccionar si fue de forma presencial, a través de la página web o al correo del Fondo.;
- Tipo: se debe seleccionar si se trata de consulta, queja o reclamo;
- Nombre del partícipe: se refiere al nombre del partícipe que emite la consulta, queja o reclamo;
- Número de contacto: se refiere al número celular del partícipe al cual nos podemos poner el contacto;
- Correo de contacto: se refiere al correo electrónico del partícipe con el cual nos podemos poner en contacto;
- Descripción: se debe detallar los datos ya sean de consulta, queja o reclamo;
- Anexos: se debe anexar información concerniente a la consulta, queja o reclamo de ser el caso.

En caso de no contener alguno de los datos mencionados la consulta, queja o reclamo será improcedente.

3.3. ANÁLISIS

Se analizará la consulta, queja o reclamo, identificando la acción que amerite para comunicarla al personal para una mejora continua de los servicios que brinda el Fondo y la calidad en la atención al partícipe.

3.4. RESPUESTA

Se dará una respuesta en el término de quince (15) días, El término será contado desde la fecha de su recepción la cual tendrá que estar en la solicitud de atención a consultas, quejas o reclamos.

Si una consulta, queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, el empleado encargado del proceso junto con el Representante Legal deberá dar respuesta por escrito y motivadamente a todos y cada uno de ellos; así mismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de la consulta, queja o reclamo.

En caso de inconformidad con la respuesta transmitida, el partícipe tendrá el derecho de acudir a la Superintendencia de Bancos.¹

3.5. EVALUACIÓN

El nivel de satisfacción de los partícipes se deberá medir en razón de las gestiones realizadas por parte del Fondo, durante todo el período que dure el proceso de atención de las consultas, quejas o reclamos, en tal sentido se considerará los siguientes criterios²:

- Efectividad: se debe evaluar con los partícipes si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó al requerimiento.

$$Efectividad = \frac{\# \text{ de consultas, quejas o reclamos resueltas a satisfacción}}{\# \text{ de consultas, quejas o reclamos presentados}}$$

- Eficacia: determinar si se brindó la información solicitada o se dió la solicitud requerida. La cual se le consultará al partícipe al momento de enviar la respuesta.
- Eficiencia: fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

$$Eficiencia = \frac{\# \text{ de días empleados en la contestación}}{5 \text{ días}}$$

Los resultados obtenidos serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual, de conformidad a la matriz de información que el organismo de control expida para el efecto.

¹ Según artículo 19 del Capítulo III.- De la protección al consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.- De los Usuarios Financieros de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de Resolución No. SB-2020-0540

² Según numeral 6.14 de Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C de Resolución No. SB-2020-0540

3.6. MANEJO DE ARCHIVOS

La persona encargada de la atención a los partícipes de consultas, quejas o reclamos del Fondo conformará un expediente físico y electrónico de las consultas, quejas o reclamos receptados. Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida por la persona a cargo o remitida por el partícipe de forma cronológica.

La persona encargada de la atención a los partícipes deberá conservar los registros pertinentes a cada consulta, queja o reclamo, incluido los archivos de cómo fueron resueltos, por un período no menor a diez (10) años en archivos físicos; y quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario Financiero.³

3.7. GENERACIÓN DE INFORME

La persona encargada de la atención a los partícipes de consultas, quejas o reclamos del Fondo, presentará ante el Representante Legal, un informe explicativo anual hasta el 30 de enero de cada año, del cumplimiento de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá como mínimo lo siguiente:

- Resumen estadístico de las consultas, quejas y reclamos atendidos, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las consultas, quejas o reclamos, así como las cuantías e importes afectados, como los tipos de productos o servicios y los derivados de los mismos;
- Resumen de las decisiones adoptadas, con indicación del carácter favorable, parcialmente favorable, desfavorable o parcialmente desfavorable para el reclamante, y en el caso de consultas, si ésta fue absuelta;
- Criterios generales contenidos en las decisiones;
- Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación. Al menos un resumen de este informe se incorporará a la memoria anual del Fondo;
- Este informe, una vez aprobado por el Representante Legal deberá ser puesto en conocimiento de la Superintendencia de Bancos hasta el 15 de febrero de cada año.⁴

4. MECANISMOS DE RECEPCIÓN

- Personalmente: la solicitud de consultas, quejas o reclamos al igual que el buzón se encontrarán en las oficinas del Fondo.

³ Según artículo 17 del Capítulo III.- De la protección al consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social del Título XIII.- De los Usuarios Financieros de la Codificación de Normas del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de Resolución No. SB-2020-0540

⁴ Según Primera Disposición General del Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado de Resolución No. SB-2020-0540

- Página Web: <http://www.fcpcespe.com.ec/>
- Correo electrónico: fondoespe@espe.edu.ec

5. OBLIGACIONES DE LA ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL FONDO

- Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de consultas, quejas o reclamos presentados;
- Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del Fondo;
- Resolver los requerimientos de forma independiente.

6. DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LA FORMA DE ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL FONDO

- La persona encargada de esta área resolverá las consultas, quejas o reclamos de forma imparcial, evitará resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses;
- Deberá considerar la existencia de conflictos de intereses, cuando la persona encargada del Fondo cumpla alguna o algunas de las siguientes condiciones:
 - Tener interés personal o profesional en el asunto, o haber conocido y emitido un pronunciamiento del caso previamente.
 - Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con el partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con el partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- Los casos o procedimientos de excusa o exclusión;
- Los derechos de los partícipes que interpongan consultas, quejas o reclamos.

7. SOLICITUD DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

SOLICITUD DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS
DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR
Estimado Partícipe: para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fe de presentación en su copia.

DE TRAMITE FECHA

DÍA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

(Este número registra el Fondo)

IDENTIFICACIÓN DEL PARTÍCIPE

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CEDULA CIUDADANIA O IDENTIDAD	CELULAR	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
CORREO ELECTRÓNICO		
<input type="text"/>		
HORARIO PARA NOTIFICACIONES		
<input type="text"/>		

IDENTIFICACION DE LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS Y MEDIO QUE USA PARA REALIZARLA

CONSULTA	MONTO DEL RECLAMO	BUZÓN
QUEJA	US \$.	PÁGINA WEB
RECLAMO	<input type="text"/>	CORREO ELECTRÓNICO
<input type="text"/>		<input type="text"/>
<input type="text"/>		<input type="text"/>

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE AL FONDO

.....

.....

.....

.....

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION	
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO	

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

AUTORIZACION DEL PARTÍCIPE

Las notificaciones que se generen de la presente solicitud requeriré se me las haga llegar al celular o correo electrónico arriba indicados

Firma del Partícipe

Se dará una respuesta en el término de cinco (5) días

Cordialmente,

Ing. Byron Bermeo Oliveros
REPRESENTANTE LEGAL
FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
C.c:170429861-9
fondoespe@espe.edu.ec