


VIGENCIA: 28/08/2020	CÓDIGO: 01	VERSIÓN: 01	PÁGINAS: 11
PROCESO: ADMINISTRATIVO			
TIPO DE PROCESO: OPERATIVO			
TIPO DE DOCUMENTO: INSTRUCTIVO			
ALCANCE: ÁREAS EN GENERAL			
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: RESERVADA			
INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.			
ETAPAS	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	
ELABORADO POR:	ING. PAMELA ENRIQUEZ ORTIZ		
REVISADO POR:	ING. WAGNER MINA MERO		
APROBADO POR:	ECO. CRISTINA RIOS P.		

INDICE

1.	DEFINICIONES	3
2.	JUSTIFICACIÓN	4
3.	OBJETIVO.....	4
4.	ALCANCE.....	4
5.	RESPONSABLE.....	4
6.	CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN HABILITADOS	5
7.	FORMULARIOS	5
8.	OBLIGACIONES DE LAS Y LOS FUNCIONARIO Y/O COLABORADORES DEL FCPC-BANECUADOR.....	6
9.	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	6
10.	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO.....	8
11.	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	10

1. DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento se establecen las siguientes definiciones:

Partícipe: Persona natural que presta sus servicios laborales de manera lícita, pertenece al gremio profesional u ocupacional afiliados al seguro general obligatorio (IESS) y tiene relación de dependencia con la institución pública con la que se generó el ente previsional.

Representante Legal: Persona natural quien representa al Fondo en todo ámbito administrativo y legal, no es partícipe del Fondo, es designado por el BIESS, y además cuenta con la calificación de la Superintendencia de Bancos.

Cliente interno: Persona natural o jurídica que tiene nexo laboral o contractual de manera lícita para el Fondo, y cumple ciertas funciones designadas por el Representante Legal, la Asamblea de Participes o Comités.

Cliente externo: Persona natural o jurídica que requiere de los servicios o prestaciones del Fondo.

Beneficios: Es el resultado de un proceso para la obtención de un producto (cesantía).

Queja: Son manifestaciones de inconformidades o inconvenientes que se generan por el incumplimiento de un requisito o de un procedimiento.

Reclamo: Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios y desempeño de las actividades ejecutadas en el Fondo, presentado por los partícipes o representantes, organizaciones externas, etc.

Sugerencia: Es la formulación por parte del interesado de su opinión o propuesta de mejora a los productos o servicios ofrecidos por el Fondo.

Partes interesadas: Una persona o grupo de personas con un interés legítimo y/o demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de esas actividades.

Consultas: Son las interrogantes que los partícipes, representantes, clientes internos o externos plantean sobre el comportamiento de las actividades realizadas en el Fondo.

C.Q.R.: Siglas de Consultas, Quejas y Reclamos.

Satisfacción del partícipe y/o beneficiaria: Percepción del partícipe y/o beneficiaria sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.



2. JUSTIFICACIÓN

EL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA BANECUADOR FCPC BANECUADOR quien a continuación se denominará el FCPC-BANECUADOR; En cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores Financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Resolución Nro. 2020-0540 por la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS el 21 de mayo de 2020, expide el siguiente "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos del FCPC-BANECUADOR".

3. OBJETIVO

Establecer la forma en que deban ser recibidas, administradas, atendidas y respondidas las quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas por los partícipes del FCPC-BANECUADOR.

4. ALCANCE

La atención de las consultas, quejas y reclamos presentados se sujetarán a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación; y, se respetará las garantías del debido proceso establecidas en el Estatuto o en los Reglamentos del FCPC-BANECUADOR.

5. RESPONSABLE

El FCPC-BANECUADOR en cumplimiento de la Disposición Transitoria Segunda de la Resolución Nro. 2020-0540 emitida por la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS el 21 de mayo de 2020, designa al Analista de Crédito y Prestaciones como responsable del área de atención de consultas, quejas y reclamos.

6. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN HABILITADOS

Los medios a través de los cuales las y los consumidores financieros y/o beneficiarios del FCPC-BANECUADOR podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, son los siguientes:

Físicos

- Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia del partícipe y/o beneficiaria en la oficina del FCPC-BANECUADOR.
- El partícipe y/o beneficiaria podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.
 - Si la consulta, queja o reclamo es verbal, el Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo elaborará un acta resumen de la misma, al pie de la cual se sentará la firma y se proporcionará el formulario correspondiente para el efecto. (Anexo #1).

Digítales y telefónicas

Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante el canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo; o, por medio del envío de formularios gratuitos (Anexo #2).

El FCPC-BANECUADOR no requerirá la comparecencia personal de las y los partícipes y/o beneficiarios a la oficina del FCPC-BANECUADOR para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, o para su seguimiento; para lo cual ha habilitado los siguientes canales:

- Página Web: www.fcpcbanecuador.com
- Correo: administrativo@fcpcbanecuador.com.ec
- Teléfono: 02 2520577,2549709 ext:2002
- Celular: 0982223712

Los horarios de atención habilitados son de lunes a viernes de 08:30 a 16:30

7. FORMULARIOS

Los Formularios de Consultas, Quejas y Reclamos están puestos a disposición de las y los partícipes y/o beneficiarios del Fondo de forma física y digital, priorizando la realización de estos trámites vía telemática.

El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos proporcionará los formularios de forma gratuita. Si la consulta, queja o reclamo se receipta de forma física, se registrará en la Bitácora de Seguimiento de C.Q.R. (Anexo #3), en cuyo caso el número de trámite se codificará con el consecutivo No. 0001 y el año correspondiente. Si la consulta, queja o reclamo se receipta de forma digital, se registrará en una Bitácora separada con la fecha y hora del envío del formulario. (Anexo #4)

8. OBLIGACIONES DE LAS Y LOS FUNCIONARIO Y/O COLABORADORES DEL FCPC-BANECUADOR

El Fondo a través del Analista de Crédito y Prestaciones es responsable de recibir, coordinar y realizar todo el seguimiento con las áreas involucradas o responsables para verificar si procede o no con lo expuesto para dar respuesta a todo tipo de quejas, reclamos, consultas o sugerencias relacionadas con los productos, servicios, desempeño social, productividad, entre otros hasta la culminación del requerimiento realizado.

- El despacho de toda queja, consulta o reclamo presentados por las y los partícipes y/o beneficiarios, será corresponsable por las áreas involucradas en la parte que le corresponda y tendrá que ser de manera ágil, oportuna y motivada.
- Se tendrá que brindar la información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- Las resoluciones de los requerimientos serán de forma independiente.

9. PROCEDIMIENTO OPERATIVO

- a) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos, pondrá la razón de recepción de las quejas, consultas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receiptados. En la fe de recepción se hará constar los documentos receiptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que debe constar en el expediente y ser entregada una copia al interesado. Esto deberá remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al interesado cuando ponga la queja, consulta o reclamo por correo electrónico.
- b) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos, evalúa y revisa la magnitud de la queja, consulta o reclamo recibida para determinar si procede o no, y enviará al área operativa que corresponda.
- c) Si procede la queja, consulta o reclamo se activará el plan de acción, se genera informe y se envía al Representante Legal del Fondo.
- d) Se enviará el comunicado a la parte interesada y se toma la responsabilidad del caso.

- e) Si no procede el Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos, pedirá retroalimentación a la parte interesada, una vez obtenida la información se tomará la responsabilidad del caso y dará seguimiento hasta su culminación.
- f) El término para entregar por parte del área de atención de consultas, quejas y reclamos a las distintas áreas operativas del Fondo para contestar las quejas, consultas o reclamos será máximo de 3 días laborables.
- g) El término para entregar la contestación del área operativa, será máximo de 8 días laborables; y,
- h) El término para entregar la resolución definitiva al interesado será de máximo 15 días laborables.
- i) El área de atención de consultas, quejas y reclamos del Fondo llevará el control respectivo, mediante una hoja de ruta interna de la recepción de las quejas, consultas o reclamos, quien tomará en cuenta la contabilización de los términos indicados en los literales b, c y d desde la fecha de su presentación o retroalimentación de la parte interesada; y se responsabilizará hasta que se cumpla con la respuesta o resolución definitiva respectiva de las quejas, consultas o reclamos dentro del término máximo de 15 días laborables. (Anexo #3)
- j) En el caso de que las quejas, consultas o reclamos se hayan originado dentro del territorio nacional serán máximo en el término de 15 días; y, de hasta 60 días término máximo, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- k) Para las quejas, consultas o reclamos que contengan varios hechos o aspectos a resolver, el Fondo tendrá que dar respuesta a cada una de ellas por escrito y de manera motivada a cada uno de ellos y mencionar expresamente que, en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, se le da el derecho que le asiste al requirente de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.
- l) La falta de atención o inobservancia a los requerimientos del interesado, el Fondo se someterá a las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero; y, a su vez el Fondo podrá realizar el derecho de repetición para sancionar al o las áreas involucradas por omisión o negligencia y podrá incluso aplicar las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y a falta de éste las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo vigente.
- m) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo tendrá que incorporar al expediente la documentación e información obtenida por el Fondo y/o remitida a la parte interesada de forma cronológica y deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja, consulta o reclamo incluida las resoluciones o contestaciones, durante el período que establecido por el organismo de control.
- n) La Superintendencia de Bancos podrá requerir informes de datos periódicos y realizar un monitorio del proceso de manejo de quejas, consultas o reclamos.
- o) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo está en la obligación de mantener siempre informado al interesado de la queja, consulta o reclamo y su avance realizado en la resolución del trámite presentado, así como resolver las inquietudes y requerimientos del interesado.

- p) Por medio del Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo se entregará un documento de evaluación de los servicios, estableciendo los criterios e indicadores de satisfacción de la parte interesada. Los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de manera mensual.
- q) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo deberá monitorear aleatoriamente a las partes interesadas que han interpuesto una queja, consulta o reclamo en la entidad controlada. El Fondo a través del Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos y mediante los números telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.
- r) El nivel de satisfacción de la parte interesada se deberá medir en razón de las gestiones realizadas por el Fondo, durante todo el período que dure el proceso de la atención de las quejas, consultas o reclamos y bajo los siguientes criterios:
- **Efectividad.** - Se debe evaluar con la parte interesada si se ha logrado el impacto deseado; es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
 - **Eficacia.** - Determinar si se brindó la información solicitada o se dio solución requerida.
 - **Eficiencia.** - Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.
- s) El presente instructivo, así como los formularios, modelos o planillas se encuentran publicados en el portal web oficial del Fondo, los mismos que serán de acceso gratuito y sin ningún tipo de limitación para los interesados.
- t) El Fondo realizará un análisis de las causas que generaron las quejas, consultas o reclamos por la parte interesada y establecerá un plan de acción para evitar que no vuelva a ocurrir.
- u) Si la solución al problema presentado en la solicitud toma más de 15 días se deberá dar respuesta en ese término informando del plan de acción que se adelantará y el tiempo de solución definitiva.

10. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo del presente procedimiento se requieren del cumplimiento de las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos -Vía telefónica.	<p>Receptar la Quejas y Reclamos a través de la línea telefónica 2520577 ext:2002 y celular: 0982223712.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Transferir la llamada a la persona competente. - Resolver la Consultas, Quejas y Reclamos en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. - Registrar en el formato correspondiente (bitácora) relacionadas con la prestación del servicio y si no se puedan resolver inmediatamente dejando constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos. <p>Nota: Cada vigencia de la codificación de la C.Q.R., se inicia con el consecutivo No. 0001 y el año correspondiente.</p>	Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.	Bitacora de Seguimiento de C.Q.R.
2. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos -Personales y verbales.	<p>Receptar las C.Q.R. personales verbales presentadas por los usuarios, partes interesadas y servidores públicos del BANEUCADOR.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantar Acta de apertura de C.Q.R. la cual será firmada por el participe. - Resolver la C.Q.R. en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. - Registrar en la bitácora dejando constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos. - Responder y notificar las respuestas dentro de los términos establecidos. 	Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.	Bitacora de Seguimiento de C.Q.R., Acta de apertura de C.Q.R.
3. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos -Vía Web	<p>Receptar las C.Q.R. a través del formulario publicado en la pagina web www.foncetra.com</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y direccionar a la persona competente. - Registrar en la bitacora de seguimiento. - Responder y notificar las respuestas dentro de los términos establecidos. 	Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.	Formato y Respuesta de la PQRS
4. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos -Escrita	<p>Receptar las C.Q.R. a través del Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sacar copia del formulario y remitir requerimiento con documento original, a la persona competente de dar respuesta. - Diligenciar el formulario y codificar. - Archivar copia de formulario, registrando en Bitácora de Seguimiento - Realizar la investigación previa necesaria para la respuesta oportuna. - Responder y notificar las respuestas dentro de los términos establecidos. 	Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.	Bitacora de Seguimiento de C.Q.R., Formulario Físico
5. Seguimiento de C.Q.R.	<ul style="list-style-type: none"> - Se dará seguimiento a través de la Bitácora de Seguimiento de C.Q.R. - Clasificar por parte de cada responsable las C.Q.R. de mayor importancia o relevancia, para la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora. - Formular acciones correctivas, preventivas de mejora para eliminar las causas de las C.Q.R. de mayor recurrencia o relevancia. - Tomar muestras aleatorias de satisfacción del proceso de C.Q.R con el fin de conocer la satisfacción de la respuesta recibida. - Los resultados de esta evaluación 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. 		Matriz de Información Mensual
6. Elaboración de Informes de Seguimiento de las C.Q.R.	<p>Elaborar informe anual estadístico sobre las Consultas, Quejas y Reclamos recibidos por parte de cada una de las dependencias y/o responsables de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y aprobación de Informe de Seguimiento de las C.Q.R. a Asamblea General de Participes hasta el 30 de enero de cada año. - Poner en conocimiento de la Superintendencia de Banco hasta el 15 de febrero de cada año, el Informe de Seguimiento de las C.Q.R. aprobado por Asamblea General de Participes. 	Gerencia, Responsable de C.Q.R. y responsables de procesos.	Informes de Seguimiento de las C.Q.R.
7. Planes de Mejoramiento por Proceso	<p>Analizar los Informes de Seguimiento de las C.Q.R. y, si es necesario, crear equipos de mejoramiento para tomar acciones que mejoren los procesos que originaron las C.Q.R.</p>	Asamblea General de Participes, Gerencia, Responsable de C.Q.R. y responsables de procesos,	Actas de Asamblea General de Participes.

11. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	AGOT.				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				ENE.				FEB.				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elaboración de instructivo	X	X	X	X																									
Revisión y aprobación de instructivo			X	X	X	X	X																						
Implementación de Buzón de sugerencias						X	X	X	X																				
Cotización de Aplicativo para C.Q.R. en Pagina Web									X	X	X	X																	
Implementación de Aplicativo para C.Q.R. en Pagina Web										X	X	X	X																
Pruebas de aplicativo para C.Q.R. en Pagina Web													X	X	X	X													
Evaluación				X				X				X				X				X				X				X	
Elaboración de Informe de resultados.																	X	X	X	X	X								
Presentación y aprobación de Informe de resultados																			X	X	X	X	X	X					
Poner en conocimiento el Informe de resultados a la Superintendencia de Bancos.																											X	X	



ANEXOS



FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA FCPC BANECUADOR

FORMULARIO DE CONSULTA, QUEJA Y/O RECLAMO

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y exigir la fé de presentación en su copia.

DÍA	MES	AÑO

DE TRAMITE

(Este número registra la entidad)

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DOMICILIO:

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE

TELEFONO 1

TELEFONO 2

CELULAR

CALLE

No.

INTERSECCION

URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- OFICINA-PISO

BARRIO

PARROQUIA

CIUDAD-CANTON

PROVINCIA

REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)

CORREO ELECTRÓNICO

HORARIO PARA NOTIFICACIONES

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE

COPIA DE PAPELETA DE VOTACION

COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACION DEL CLIENTE

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, correo electrónico a indicado.

Firma del Cliente

DETALLE LO SIGUIENTE:

CONTACTO ADICIONAL:	<input type="text"/>	TELEFONO:	<input type="text"/>
DIRECCION:	<input type="text"/>		



BIENVENIDO AL SERVICIO DE CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

RECUERDA QUE:

¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Son aquellas inquietudes y preguntas que realizan los usuarios financieros, sobre temas de competencia al **FCPC-BANECUADOR**, generalmente relacionadas con aplicación de normas o disposiciones en materia financiera.
Te invitamos a revisar el listado de Preguntas Frecuentes, donde puedes encontrar información detallada respecto de trámites y procedimientos para resolver tus dudas.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es aquella comunicación que realizan los usuarios financieros para manifestar su insatisfacción, inconformidad, molestia o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por el **FCPC-BANECUADOR**.

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Son comunicaciones mediante las cuales los usuarios financieros solicitan la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por el **FCPC-BANECUADOR**.

¿Qué tipo de trámite deseas realizar? *

CONSULTA

QUEJA

RECLAMO

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Formulario

*Las consultas, quejas y reclamos deberá ser convocadas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional.

APELLIDOS *

Texto de respuesta como

NOMBRES *

Texto de respuesta como

CEDULA CIUDADANIA / PASAPORTE

Texto de respuesta corto

DIRECCION DE DOMICILIO

Texto de respuesta corto

CORREO ELECTRONICO

Texto de respuesta corto

TELEFONO

Texto de respuesta corto

CELULAR

Texto de respuesta corto

DESCRIPCION DE LOS HECHOS

Texto de respuesta largo

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

Texto de respuesta largo

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN (máximo 20 Mb) - / no obligatorio

ANEXO PASAPORTE

DETALLE DE ADJUNTOS / no obligatorio

- COPIA DE CÉDULA
- COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN
- COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO
- OTRAS

