



**INSTRUCTIVO QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS
PRESENTADOS POR PARTICIPES Y USUARIOS DE LA CAJA DE
CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS
EMPLEADOS DE LAS DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN
CIVIL - FCPC**

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-IPACQR Fecha: 12-abr-2023 Página: 1 de 5
	INSTRUCTIVO QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	

LA CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL - FCPC

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 21 de mayo de 2020, la Superintendencia de Bancos emitió la resolución No. SB-2020-0540 que contiene la normativa para la protección y Defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social.

Que, la disposición transitoria primera de dicha normativa establece que las entidades controladas deben emitir un Instructivo que contenga un procedimiento para la atención de reclamos, quejas y consultas presentados por los beneficiarios de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados en el término de 30 días contados a partir que la Superintendencia de Bancos expida las indicaciones respectivas para su emisión.

Que, mediante circular No. SB-IG-2020-0037-C de fecha 28 de julio de 2020, el ingeniero Xavier Pérez de la Puente, Intendente General ha emitido el instructivo señalado.

En ejercicio de las atribuciones legales se expide el siguiente:

INSTRUCTIVO QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR PARTICÍPES Y USUARIOS DE LA CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DGAC – FCPC

Artículo 1.- Ámbito.- El presente instructivo contiene el procedimiento para la atención y resolución de las consultas, quejas y reclamos, presentados por los Partícipes del Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria DGAC – FCPC; en adelante La Caja de Cesantía; tutelando los derechos de éstos conforme a la normativa vigente.

Artículo 2.- Objeto.- El presente instructivo busca establecer un proceso expedito y transparente de atención y resolución de consultas, quejas y reclamos presentados por los Partícipes de la Caja de Cesantía.

Artículo 3.- Derechos de Partícipes que interpongan consultas, quejas y/o reclamos. Son derechos fundamentales del Partícipe, además de la normativa interna los siguientes:



- a) Recibir una información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los servicios ofrecidos por la Caja de Cesantía, así como sus características, condiciones de contratación y aspectos financiero, legal, operativo, y comercial que sean relevantes, incluyendo los riesgos y costos asociados que pudieren presentar;
- b) Tener a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los funcionarios de la Caja de Cesantía;
- c) Recibir protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- d) Acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
- e) Seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;
- f) Garantizar el sigilo y reserva sobre su información personal y financiera.

Artículo 4.- Las obligaciones de los funcionarios de la Caja de Cesantía. - Es obligación:

- a) Entregar al Partícipe información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.
- b) Garantizar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- c) Tramitar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por los Partícipes.
- d) Resolver los requerimientos de forma transparente e imparcial.

Artículo 5.- Inicio del Proceso. - El proceso inicia con la recepción y registro del reclamo, consulta o queja, ingresado de forma física, o virtual por el Partícipe y concluye con la respuesta emitida mediante oficio de acuerdo con la normativa vigente.

El alcance del proceso se aplica a nivel nacional.

Artículo 6.- Área competente para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados. - El Representante Legal de la Caja de Cesantía designará un funcionario que será encargado de resolver las consultas, quejas y/o reclamos. Este funcionario no debe participar directamente en ninguna de las áreas donde se conceden prestaciones a los partícipes y será apoyado por la experticia y conocimiento de cada uno de los jefes de área, estos son:

- a) Departamento Contable

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-IPACQR Fecha: 12-abr-2023 Página: 3 de 5
	INSTRUCTIVO QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	

- b) Departamento de Recaudaciones
- c) Departamento de Inversiones, Cobranzas y Crédito
- d) Departamento Legal
- e) Departamento Administrativo

De igual manera, se publicará el nombre y contacto del funcionario a cargo del área de consulta, quejas y reclamos en los canales de información oficiales que mantiene la Caja de Cesantía.

Artículo 7.- Mecanismos por medio de los cuales se receptorá las consultas, quejas y/o reclamos. - Toda consulta, queja o reclamo se presentará de manera física en las oficinas de la Caja de Cesantía a nivel nacional o por medio de un Formulario que se encontrará en la página web a disposición de los partícipes. De la misma manera se subirá en la página web los números telefónicos y correo electrónico al cual los Partícipes deberán dirigir sus consultas, quejas o reclamos.

Artículo 8. - Medios a través de los cuales los Partícipes de la Caja de Cesantía podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos. - Los medios que utilizarán los Partícipes serán:

- **Físicos.** - Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos del Partícipe en las oficinas a nivel nacional de la Caja de Cesantía. El Partícipe podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.
Si la consulta, queja o reclamo es verbal, el funcionario de la Caja de Cesantía elaborará un acta resumen de la misma, al pie de la cual se sentará la firma u otro medio de aceptación del Partícipe indicando la fecha de recepción de la solicitud.
- **Digitales y telefónicas.** - Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante el canal telefónico y correos electrónicos, que se detallará en un acta o por medio del envío del formulario que mantiene la Caja de Cesantía en la página web.

En el caso de las consultas, quejas o reclamos vía digital o telefónica no será necesaria la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado, sin embargo, el Partícipe deberá señalar los medios adecuados por los cuales se lo podrá contactar.

A toda solicitud escrita se adjuntarán los documentos que se consideren necesarios para sustentar su petición.

Artículo 9.- Verificación de identidad. - Al momento de recibir la petición de consultas, quejas y reclamos, el funcionario competente verificará la identidad del partícipe o beneficiario con la presentación o entrega de su cédula de ciudadanía.



Artículo 10.- Procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos.

- La información obligatoria para la presentación física de reclamos, quejas y consultas es:

- a) Formulario de reclamo del partícipe.
- b) Carta explicativa estableciendo con claridad la petición.
- c) Copias de Cédula de Ciudadanía
- d) Papeles habilitantes que sustenten el reclamo en caso de tenerlos.

El funcionario encargado entregará la razón de recepción de las consultas, quejas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados. En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que debe constar en el expediente y ser entregada una copia al Partícipe.

El proceso de recepción debe remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al Partícipe cuando ponga la queja por correo electrónico.

Luego del ingreso del trámite, el funcionario encargado solicitará internamente la información necesaria a las áreas respectivas para poder completar el expediente y dar una respuesta en el término máximo de 15 días desde el día de recepción de la solicitud. Previo a la resolución del reclamo, una vez emitido el proyecto de resolución, el funcionario encargado realizará la verificación y validación de información con las áreas que intervengan con el fin de garantizar una respuesta acorde a la normativa vigente.

Artículo 11.- Obligaciones de las áreas o unidades de la Caja de Cesantía, que serán competentes para la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados por los Partícipes. – El o los funcionarios designados para la atención, tramitación y resolución de reclamos deben atender la petición en el término máximo de 15 días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. En caso de incumplimiento, se les aplicará las sanciones establecidas en el reglamento interno de la Caja de Cesantía.

De la misma manera, los funcionarios deben respetar la normativa en lo referente a las causas de excusa y conflicto de intereses para tramitar el reclamo.

En caso que exista una causa motivada para que se presente la excusa del funcionario, el o la Representante Legal nombrará a un funcionario distinto para dar trámite únicamente a esa solicitud.

Artículo 12.- Las disposiciones relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos. - Los funcionarios de la Caja de Cesantía resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-IPACQR Fecha: 12-abr-2023 Página: 5 de 5
	INSTRUCTIVO QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	

Deberá considerar la existencia de conflicto de interés, al menos en los siguientes casos:

- a) Cuando tengan interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
- b) Cuando mantengan relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el Partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- c) Cuando sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del Partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- d) Cuando tengan amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el Partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

Artículo 13.- Sobre el Expediente. - La documentación será receptada por la persona designada por la Caja de Cesantía, este deberá ingresarse a una carpeta y deberá contener un número de ingreso, el cual debe ser foliado con todos los documentos entregados por el Partícipe. Una vez que el reclamo, queja o consulta sea resuelta, el expediente será entregado al responsable del archivo, quien deberá llevar un registro de cada expediente.

Artículo 14.- Mecanismos y medios para la notificación. - Para la recepción de las notificaciones de la consulta, queja o reclamo, el usuario deberá establecer en el formulario de reclamos con claridad un número telefónico, dirección y correo electrónico donde recibirá las notificaciones, de esta manera recibirá su respuesta mediante el correo electrónico registrado.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Las normas de este procedimiento son de aplicación obligatoria para todos los empleados de la Caja de Cesantía, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.

SEGUNDA. - Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este procedimiento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.

TERCERA. - Los Partícipes serán debidamente atendidos por la Caja de Cesantía respecto a la tramitación de sus consultas, quejas o reclamos en los canales y horarios habilitados para el efecto, cuando sea de manera presencial será de lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CCJC-IPACQR Fecha: 12-abr-2023 Página: 6 de 5
	INSTRUCTIVO PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPIES	

CUARTA. - El Representante Legal de la Caja de Cesantía deberá realizar el seguimiento y monitoreo de trámites de consultas, quejas y reclamos a nivel nacional. Esta actividad se realizará cada semana para verificar que éstos se resuelvan dentro de los plazos establecidos.

QUINTA. - Todos los trámites deben ser atendidos, para lo cual deberá realizarse un informe de labores mensual, el mismo que será puesto a conocimiento a los cuerpos colegiados correspondientes, en el que se indiquen los trámites resueltos dentro del tiempo establecido.

SEXTA. - Los formularios o modelos de solicitud serán puestos a disposición de los Partícipes de forma física y digital a través de la página web www.cesantiadac.fin.ec

El presente Instrumento de Consultas, Quejas y Reclamos, fue elaborado y aprobado por el Comité de Ética en sesión del 29 de marzo de 2023.

El presente Instrumento de Consultas, Quejas y Reclamos, fue revisado y aprobado por el Consejo de Administración de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil - FCPC, en sesión del 12 de abril de 2023.

Ing. Gabriel Arturo Lomas Villarreal
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN
COMPLEMENTARIA DGAC - FCPC