



RUC 1791701585001

CAJA DE CESANTÍA Y JUB. COMPLEMENTARIA
DGAC - FCPC



INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DE LA CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DGAC - 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: **MANUAL QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR PARTÍCIPES Y USUARIOS DEL FONDO COMPLEMENTARIO**

Art. 1.- Ámbito.- El presente manual contiene el procedimiento para la resolución de las consultas, quejas y reclamos, presentados por los Partícipes del Fondo; tutelando los derechos de estos conforme a la normativa vigente.

Art. 2.- Objeto.- El presente manual busca establecer un proceso expedito y transparente de resolución de consultas, quejas y reclamos presentados por los Partícipes del Fondo

Art. 4.- Derechos de Partícipes que interpongan consultas, quejas y/o reclamos. - Son derechos fundamentales del Partícipe, a más de la normativa interna los siguientes:

- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los servicios ofrecidos por el Fondo, así como sus características, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los funcionarios del Fondo Complementario;
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;



- Derecho a 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;
- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;
- Derecho a que se respete el sigilo y reserva sobre su información.

Art 5.- Las obligaciones de los funcionarios del Fondo. - Es obligación del Fondo:

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

Art. 6.- Inicio del Proceso. - El proceso inicia con la recepción y registro del reclamo, consulta o queja, ingresado física, o virtualmente por el Partícipe y concluye con la respuesta emitida mediante oficio, de acuerdo con la normativa establecida. El alcance del proceso se aplica a nivel nacional.

Art. 7.- Área competente para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados. - El Representante Legal del Fondo 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:

- Departamento Contable
- Departamento de Recaudaciones
- Departamento de Crédito
- Departamento Legal

De igual manera, la indicación del funcionario a cargo de la recepción y resolución de reclamos debe encontrarse claramente determinado en los medios oficiales del Fondo y se debe establecer los medios de contacto con este funcionario.

Art.8 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 del Fondo a nivel nacional o por medio de un Formulario que se encontrará en la página web del Fondo a disposición de los partícipes. De la misma manera se subirá en la página web los teléfonos y correo electrónico al cual los Partícipes deberán dirigir sus consultas, quejas o reclamos.

Art 9 Medios a través de los cuales los Partícipes del Fondos podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos. - Los medios que utilizarán los Partícipes serán:



RUC 1791701585001

CAJA DE CESANTÍA Y JUB. COMPLEMENTARIA
DGAC - FCPC



- **Físicos.** - Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos del Partícipe en las oficinas a nivel nacional del Fondo. 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 entidad financiera 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 correo electrónico, en el cual se detallará en un acta la consulta, queja o reclamo; o por medio del envío de formularios gratuitos.

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, Partícipe deberá señalar los medios adecuados por los cuales se lo podrá contactar.

A todo reclamo escrito se adjuntarán los documentos que se consideren necesarios para sustentar su reclamación.

Art. 10 Verificación de identidad.- Al momento de recibir la reclamación, el funcionario competente verificará la identidad del partícipe o beneficiario con la presentación o entrega de la cédula de ciudadanía del peticionario.

Art 11.- Procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos.- La información básica obligatoria para la presentación física de reclamos, quejas y consultas es: formulario de reclamos, copia de cédula de ciudadanía y carta explicativa dirigida al Representante Legal.

Para aceptar a trámite la consulta, queja o reclamo, se deberán presentar todos los documentos requeridos en las oficinas del Fondo a nivel nacional o por medio de Formulario en la página web, debidamente revisados e ingresados a los correos electrónicos señalados.

La estructura del reclamo o queja ingresada por el Partícipe debe contener las siguientes separaciones:

- Formulario de reclamo del usuario.
- Carta explicativa estableciendo con claridad la petición.
- Copias de Cédula de Ciudadanía
- 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 dentro del plazo 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/ oficio, 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.

Art. 12.- Obligaciones de las áreas o unidades del Fondo, que serán competentes para la tramitación de las consultas, quejas y/o reclamos presentados por los Partícipes.– El o los funcionarios designados para la tramitación y resolución de reclamos deben resolver la reclamación en un plazo 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 del Fondo.

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 únicamente para la resolución del reclamo debe nombrar a un funcionario distinto para la tramitación del reclamo.

Art. 13.- Las disposiciones relacionadas con la forma de atención de consultas, quejas y/o reclamos. - Los funcionarios del Fondo resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

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

- Cuando tengan interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
- 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.
- 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.
- Cuando tengan amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el Partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

Art. 14.- Sobre el Expediente.- la documentación será receptada por la persona designada por el Fondo, 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.



RUC: 1791701585001

**CAJA DE CESANTÍA Y JUB. COMPLEMENTARIA
DGAC - FCPC**



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.

Art. 15.- 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 teléfono, 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 del Fondo, 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 el Fondo 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 09h00 a 16h00.

CUARTA.- El Representante Legal del Fondo deberá realizar el seguimiento y monitoreo de trámites de reclamos, quejas, consultas 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 en el que se indiquen los trámites atendidos 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).

Dado en Quito, a los 18 días de agosto de 2020

Atentamente,

Lcda. Adriana Cañar Sánchez

**REPRESENTANTE LEGAL CAJA DE CESANTIA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE
LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL - FCPC**