



**FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL
CERRADO DE CESANTÍA INDEXADA DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FCPC – UTN**

***INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL PARTÍCIPE
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS***

2023

*Ibarra, Av. 17 de Julio y José Córdova – Ciudadela Universitaria
Edificio de Bienestar Universitario - Quinto piso
fojiutn@hotmail.com*

INDICE

ANTECEDENTES:.....	3
INSTRUCTIVO:	3
MECANISMOS:	4
DISPOSICIONES DE ATENCIÓN AL PARTICIPE:	5
OBLIGACIONES:	5
MECANISMOS DE CONTROL:	6
PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN:	6
ETAPAS O FASES PARA LA TRAMITACIÓN:.....	7
MANEJO DEL EXPEDIENTE:.....	8
DISPOSICIONES:	9
FORMULARIO PARA ATENCIÓN AL USUARIO:	10

**FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA
INDEXADA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

CONSEJO DE ADMINSTRACIÓN

RESUELVE EXPEDIR:

**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL PARTICIPE
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

ANTECEDENTES:

Mediante circular Nro. SB-IG-2020-0037-C, de fecha 28 de julio del 2020, suscrito por el Ing. Xavier Pérez de la Puente Intendente General de la Superintendencia de Bancos, expide las indicaciones para la elaboración del Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas:

“ 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 de 21 de mayo de 2020, me permito expedir las indicaciones para la elaboración del “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas”.

INSTRUCTIVO:

De acuerdo al orden de procedimiento descrito en el oficio Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C, de fecha 28 de julio del 2020, se detalla:

1. El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía Indexada de la Universidad Técnica del Norte se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia, coordinación, y respetarán las garantías básicas del debido proceso.

2. El Fondo no requerirá la comparecencia personal de los partícipes al establecimiento o sucursal para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos o para su seguimiento; para lo cual deberán habilitar los medios tecnológicos necesarios para la verificación de la identidad de los solicitantes.
3. 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.
4. El Fondo desarrollará formularios o modelos de solicitud para la presentación de las consultas, quejas o reclamos de las y los consumidores financieros y/o beneficiarios.

MECANISMOS:

1. Los mecanismos para la recepción de las consultas, quejas y/o reclamos serán:
 - A través del correo electrónico: fojiutn@hotmail.com
 - El presente documento se publicará con los anexos en la página web del Fondo para el libre acceso.
 - El formulario para la recepción de quejas, reclamos y/o consultas está disponible para todos los partícipes en la página web del Fondo.
2. El Gerente – Representante Legal del Fondo será el responsable y tendrá la competencia de conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados por los partícipes.
3. Obligaciones de la responsable de conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos presentados:
 - ✓ Receptar el formulario con las consultas, quejas y/o reclamos.
 - ✓ Conocer el tema de consulta, queja o reclamo.
 - ✓ Solucionar de forma urgente.
 - ✓ Contactarse con el partícipe para informar la resolución de su solicitud.
 - ✓ Informar de las actividades realizadas para la resolución de dicha consulta, queja o reclamo en caso de haberlos.
 - ✓ Archivar el proceso en un espacio definido para el tema.

DISPOSICIONES DE ATENCIÓN AL PARTICIPE:

1. Los funcionarios y/o colaboradores de atención al partícipe del Fondo resolverá las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitar resolver los casos por afectos que supongan un conflicto de intereses.
2. El Fondo deberá considerar la existencia de conflicto de interés, cuando la o el funcionario de la entidad financiera mantenga:
 - ✓ Interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - ✓ Relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con la o el partícipe y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - ✓ Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de la o el partícipe y/o beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - ✓ Tener amistad íntima, enemistad, o controversia con el partícipe, beneficiario o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
3. Los casos y procedimiento de excusa o recusación;
4. Los derechos de los partícipes y/o beneficiarios que interpongan consultas, quejas y/o reclamos;

OBLIGACIONES:

Las obligaciones del responsable de la recepción de consultas, quejas y/o reclamos y de los funcionarios del Fondo son:

- ✓ Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre el procedimiento de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- ✓ Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por los partícipes y/o beneficiarios.

- ✓ Resolver los requerimientos de forma independiente.

MECANISMOS DE CONTROL:

1. Mecanismos de control para garantizar que el responsable de la recepción de consultas, quejas y/o reclamos cumpla con sus obligaciones respecto de la protección del usuario o participe presentara un informe al Consejo de Administración con la resolución adoptada en caso de presentarse solicitudes.
2. Los medios a través de los cuales los partícipes y/o beneficiarios podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, son los siguientes:
 - a. **Físicos.** - Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia del partícipe y/o beneficiario en la oficina del Fondo, el partícipe y/o beneficiario podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.
 - b. **Digitales 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.

RESPONSABLE	CONTACTO TELEFÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
Ing. Diana Chamorro Lima	0989978379	fojiutn@hotmail.com

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 el Fondo podrá ponerse en contacto.

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN:

1. 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 receptado. 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. Esto debería remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al partícipe cuando ponga la queja por correo electrónico.
2. El término para atender cada caso y sustentar el procedimiento será de 15 días.

3. El expediente será archivado de manera separada con todos los respaldos que se generen de cada caso.
4. Los mecanismos y medios para la notificación se fomentará la notificación electrónica.

ETAPAS O FASES PARA LA TRAMITACIÓN:

1. Las etapas o fases para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos, las cuales deberán ajustarse a lo dispuesto en el 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;
2. Los términos para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos, el término para la tramitación de consultas, quejas y/o reclamos conforme el 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; Las consultas, quejas y reclamos deberá ser conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción en el área de atención de consultas, quejas y reclamos del Fondo. Si una queja o reclamo contiene varios hechos o aspectos a resolver, el Fondo deberá responder por escrito motivadamente a todos y cada uno de ellos; así mismo, las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos.

El Fondo deberá mencionar expresamente que en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, el derecho que le asiste al requirente de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.

3. La falta de atención o inobservancia de los requerimientos del partícipe y/o beneficiario, ocasionará que el Fondo sea sometido a las sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

MANEJO DEL EXPEDIENTE:

1. Los funcionarios y/o colaboradores de las unidades de atención al cliente del Fondo, conformarán un expediente físico y electrónico de las quejas, consultas y reclamos receptados.
2. Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida por el Fondo y/o la remitida por el partícipe y/o beneficiario de forma cronológica.
3. La entidad controlada deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja o reclamo del partícipe y/o beneficiario, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el periodo establecido por este organismo de control, conforme lo establecido en el literal ii) del numeral k) del 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;
4. La Superintendencia de Bancos podrá requerir Informes de datos periódicos y realizar un monitoreo del proceso de manejo de consultas, quejas y reclamos.
5. El mecanismo y canales a través de los cuales los partícipes y/o beneficiarios podrán realizar seguimiento a las consultas, quejas y/o reclamos presentados, será a través del correo electrónico o pregunta directa al contacto telefónico del responsable del proceso y en caso de que cualquiera de los dos contactos, sea modificado o actualizado, el Fondo comunicará de manera oportuna al organismo de control y a sus partícipes desde qué fecha será aplicable esta modificación o actualización.
6. El Fondo deberá mantener una comunicación oportuna mediante los canales oficiales con el partícipe y/o beneficiario, a fin de informar la gestión, acciones y avances realizados en la resolución del trámite presentado, así como resolver las inquietudes y requerimientos de la o el partícipe y/o beneficiario.
7. El mecanismo de evaluación de los servicios, estableciendo los criterios e indicadores que se utilizarán para realizar la evaluación donde también se deberá evaluar el nivel de satisfacción de las y los partícipes y/o beneficiarios considerando principios de eficiencia, calidad, oportunidad y motivación.

En caso de existir reclamos atendidos, los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual, de conformidad con la matriz de información que el organismo de control expida para el efecto.

Los funcionarios de atención al cliente del Fondo, deberán monitorear aleatoriamente a los partícipes que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada.

El Fondo, mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.

8. El nivel de satisfacción de los partícipes se deberá medir en razón de las gestiones realizadas por parte del Fondo, durante todo el periodo que dure el proceso de atención a consultas, quejas y/o reclamos, en tal sentido considerará los siguientes criterios:

- ✓ **Efectividad.** - Se debe evaluar con los partícipes y/o beneficiarios 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 la solución requerida.
- ✓ **Eficiencia:** Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

DISPOSICIONES:

Este instructivo y el formulario adjunto entrarán en vigencia en el Fondo luego de ser enviado al ente de control para su conocimiento.

El presente Manual fue revisado, modificado y aprobado en reunión del Consejo de Administración del 31 de mayo del 2023.

Lo certifico:



M.s.C. Marlon Pineda
PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN FCPC-UTN



M.s.C. Diana Chamorro
SECRETARIA DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN FCPC-UTN



FORMULARIO PARA ATENCIÓN AL USUARIO:



**Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía Indexada de la
Universidad Técnica del Norte**

FORMULARIO PARA ATENCIÓN AL USUARIO

NORMATIVA: El presente formulario tiene la finalidad de dar expreso cumplimiento a lo dispuesto en:
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; Las consultas, quejas y reclamos deberá ser conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional; y, de hasta sesenta (60) días, cuando se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

Resolución Nro. 2020-0540 de 21 de mayo de 2020

Nombres Completos:		Teléfono	
Nro. De cédula		Email	
Consulta, queja o reclamo			
Firma del partícipe o usuario			
Proceso ejecutado			
Tiempo de respuesta			
Resolución e informe			
Responsable: firma y sello			
Fecha de Ingreso Proceso:		Fecha de Resolución e Informe:	
Proceso verificado por:			