



INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

**FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE
TUNGURAGUA DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE GOBIERNO -
FONCEPMINTUN**



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

ANTECEDENTES

La resolución SB-2020-0540 del 21 de mayo de 2020 tiene como objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del consumidor financiero de los productos y servicios que prestan las entidades del sector público y privado, y de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que presta el sistema de seguridad social, a fin de garantizar la inclusión financiera.

También tiene como finalidad el facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores financieros y beneficiarios del sistema de seguridad social, su protección defensa y aplicación de las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones que mantienen con las entidades de los sectores financiero público y privado o de seguridad social según corresponda.

Con fecha 28 de julio de 2020 El Sr. Intendente general emite la circular SB-IG-2020-0037-C referente a 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.

Bajo este concepto el FCPC de Cesantía de los Servidores Públicos de la Gobernación de Tungurahua – Dependientes del Ministerio de Gobierno - FONCEPMINTUN. , establece el presente instructivo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acosos a los consumidores financieros. - Las acciones de hostigamiento en cualquier forma y a través de cualquier medio, efectuadas por las entidades financieras públicas y privadas y las del sistema de seguridad social, por sí o mediante terceros, hacia los consumidores financieros.

Beneficiarios. – Las personas naturales que tiene la calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social.

Cláusulas abusivas. – Aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

los sectores financieros público y privado y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.

Cláusulas prohibidas. – Aquellas estipulaciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos de los consumidores financieros.

Clientes. – Las personas naturales o jurídicas que son usuarios habituales u ocasionales de los servicios financieros o prestaciones que brindan las entidades de los sectores financieros público y privado y beneficiarios del sistema de seguridad social.

Cobros no devengados. – Aquellos cobros que las entidades de los sectores financieros público y privado y, del sistema de seguridad social, hicieren sobre productos o servicios aun no entregados en su totalidad.

Confianza. – La certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado, y las del sistema de seguridad social, al público en general.

Consumidores financieros. – Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades controladas.

Contratación electrónica. – Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más canales electrónicos, amparados por la ley de comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos.

Datos no públicos de los consumidores financieros. – La información sobre los consumidores financieros que las entidades controladas recopilan en relación con el suministro de productos o servicios financieros, que incluye datos escritos, así como información fotográfica y biométrica. En esta definición no se incluye información que se encuentra disponible en fuentes públicas.

Defensor del cliente. – Es la persona natural cuya función principal es receptar los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Derechos de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social. – Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, establecidos en su favor, y que las entidades controladas están en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos.

Derechos irrenunciables. – Son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que no son susceptibles de renuncia aun cuando sus titulares lo hicieran por su propia voluntad y que, en caso de producirse de manera expresa, se considerará no escrita y se entenderá nula.

Educación Financiera. – Proceso que comprende el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales. Familiares, laborales, profesionales y comerciales.

Error. – Equivocación, yerro, desacierto, concepto, o juicio equivocado e inexacto.

Fuerza vinculante de la oferta y la publicidad. – Las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades de los sectores financieros público y privado y las del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio.

Información clara. - La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento.

Información completa. – La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la contratación de un producto o servicio financiero; y/o acceso a un servicio o prestación que brinde el Sistema de Seguridad Social.

Inclusión financiera. – La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los productos y servicios formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros.

Información oportuna. – Conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los consumidores financieros puedan conocer todas las condiciones de los servicios financieros o prestaciones, con la debida anticipación a la celebración de un contrato.

Medidas de seguridad. – Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garantizan el manejo y uso de los productos y servicios financieros, así como de las prestaciones, según el caso.

Pagos. – Emolumentos dinerarios que se entregan como contraprestación de los productos o servicios financieros, o de las prestaciones.

Políticas de privacidad. – Son las políticas y procedimientos internos adoptados por escrito y aplicados por las entidades controladas para proteger la privacidad de los datos no públicos de los clientes.

Productos y servicios financieros. – Aquellos productos y servicios financieros que ofrecen las entidades controladas a los consumidores y beneficiarios, según el caso, en base a las operaciones autorizadas por la ley.

Quejas. – Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los consumidores financieros y/o beneficiarios plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.

Reclamos. – Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio, y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Sanas prácticas. – Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de las entidades financieras en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los consumidores financieros y/o beneficiarios.

Servicios y productos financieros de calidad. – Son aquellos que se sujetan a las propiedades y características ofrecidas por las entidades controladas y que son contratados por los consumidores financieros y/o beneficiarios en términos de calidad.

Sigilo y reserva. – Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO:

Establecer en qué forma y bajo qué formatos deben ser atendidas las quejas y reclamos presentadas por parte de los partícipes del fondo.

RESPONSABLE:

Se establece como responsable para la recepción de quejas y reclamos al Representante legal del FCPC UTA.

CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN HABILITADOS

Los canales a través de los cuales los Srs. Partícipes podrán presentar sus quejas y reclamos son: Físicos, Telefónicos, y Electrónicos (página web).

Canales Físicos. - Podrán presentarse quejas y reclamos directamente en las oficinas del fondo ubicadas en la ciudad de Ambato calles Mariano Eguez 03-13 y Sucre Edificio Elite cuarto piso.

Las formas de presentación pueden ser verbales o escritas; en caso de ser verbales se deberá realizar un resumen tipo acta donde se establezca con claridad la queja y el partícipe pueda firmar (**anexo 1**): en caso de ser escrita se entregará un formulario a disposición del partícipe para que lo rellene, y que contenga los espacios suficientes para que la queja o reclamo sea detallado adecuadamente. (**anexo 2**)



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Canales Telefónicos. - El FCPC FONCEPMINTUN pone a disposición de los Srs. Partícipes el canal telefónico el el número 032 823 543; el tratamiento será igual que haber receptado una queja verbal con excepción que se deberá enviar a través de correo electrónico el acta resumen al partícipe para que la firme y la retorne de la misma manera. El correo habilitado para tal efecto es gerencia@foncepmintun.ec

Canales Electrónicos. – El FCPC FONCEPMINTUN ha habilitado la dirección de página web www.foncepmintun.ec y el correo electrónico gerencia@foncepmintun.ec.

FORMULARIOS. – Los formularios se encuentran a disposición de los Srs. Partícipes de forma física en las oficinas del fondo y se los puede obtener en el horario de 8:00 a 16:00 horas ininterrumpidamente.

Adicionalmente los formularios se encuentran en la página web del fondo www.focepmintun.ec pestaña formatos.

OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y/O EMPLEADOS DEL FCPC FONCEPMINTUN ENCARGADOS DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

El o los funcionarios designados para receptar y tramitar las quejas y reclamos lo deberán resolver en un máximo de 15 días contados a partir de la recepción de toda la documentación pertinente.

En todo momento se respetará los principios y valores establecido en el código de ética en especial lo referente a conflicto de intereses.

En caso de existir una causa motivada para que el funcionario delegado no pueda tramitar la queja o reclamo se deberá delegar a otro funcionario con conocimiento del procedimiento respectivo.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

1. El partícipe accede a los canales establecidos para la recepción de la queja o reclamo: en caso de ser de manera presencial o vía telefónica será remitido con el responsable de receptar el trámite.
2. El responsable de quejas y reclamos a través de la conversación con el partícipe evaluará la pertinencia del reclamo y procurará su resolución inmediata dependiendo de la complejidad de la misma.



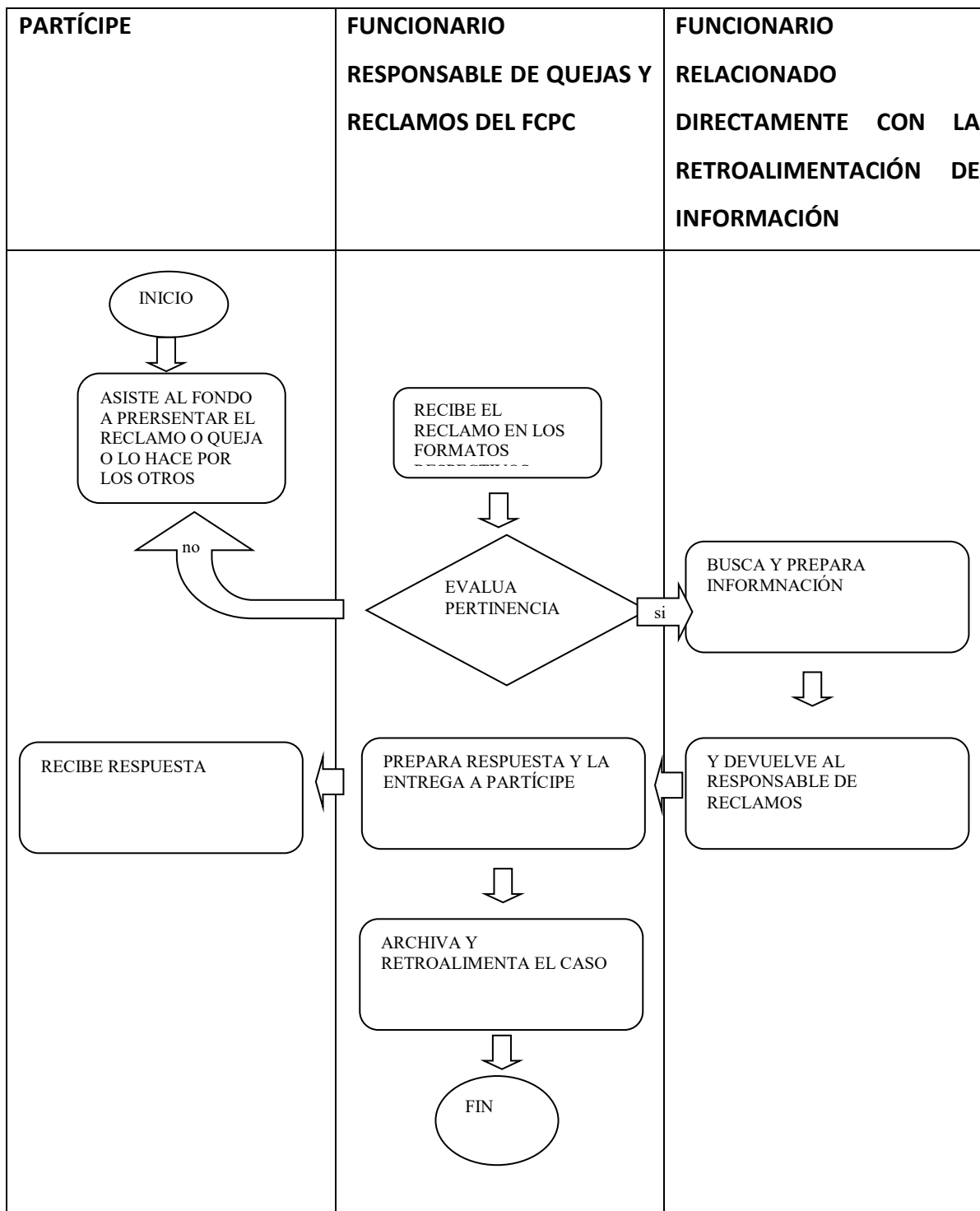
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

3. El funcionario encargado recepta el reclamo en los formatos establecidos para el efecto y si fuera necesario pide al partícipe adjuntar la documentación de sustento que deberá ser, suficiente, pertinente y relevante.
4. Dependiendo de la naturaleza del reclamo el funcionario responsable remitirá al área correspondiente el pedido de información y requerimiento de documentación respectiva para sustentar la respuesta.
5. Se deberá asignar una numeración por cada reclamo presentado y la documentación relativa al caso será al final archivada en el file del partícipe en un apartado exclusivo para tal efecto.
6. Una vez resulto el tema objeto del reclamo o queja, se deberá preparar una contestación por escrito dirigida a la parte interesada.
7. El trámite de resolución y respuesta de la reclamación no podrá extenderse más allá de 15 días plazo.
8. En caso de requerirse mayor información por parte del partícipe, el funcionario encargado deberá estar en contacto permanente con la parte interesada.
9. 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.
10. Al finalizar y cerrar el caso, los funcionarios del fondo realizarán una evaluación del caso para retroalimentar los resultados, las causas, y las implicaciones de la queja para realizar los cambios a nivel estratégico que conduzcan a evitar nuevas reclamaciones y errores.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

FLUJOGRAMA DEL PROCESO





ANEXOS



 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

ANEXO 1

FORMULARIO TIPO ACTA DE QUEJA O RECLAMO (RECEPCIÓN VERBAL)

FECHA.....

FORMULARIO Nro.....

NOMBRES Y APELLIDOS.....

NÚMERO DE CÉDULA.....

RESUMEN.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

.....

TELÉFONO DE CONTACTO.....

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.....

DIRECCIÓN DE DOMICILIO.....

FIRMA DE QUIEN RECEPTA LA QUEJA Y/O RECLAMO

.....

NOMBRE:



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMOS

ANEXO 2

FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMO

FECHA.....

FORMULARIO Nro.....

NOMBRES Y APELLIDOS.....

NÚMERO DE CÉDULA.....

Descripción del reclamo:

.....

.....

.....

.....

Describa la petición concreta que le hace al Fondo:

.....

.....

.....

.....

FIRMA DEL PARTÍCIPE

.....

TELÉFONO DE CONTACTO.....

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.....

DIRECCIÓN DE DOMICILIO.....

FIRMA DE QUIEN RECEPTA LA QUEJA Y/O RECLAMO

.....

NOMBRE:.....

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

.....

.....