

CERTIFICACIÓN

Por el presente instrumento certifico que, en la Sesión Nro. CDA-ACT-2022-002 del Consejo de Administración del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano-f.c.p.c, celebrada los días **21 – 25 – 27 de enero 2 – 3 de febrero de 2022**, se aprobó lo siguiente:

7.1.- DAR POR CONOCIDO Y APROBADO EL INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR LOS PARTÍCIPE DEL FCME INS-GACQ-001 CON LAS OBSERVACIONES REALIZADAS.

Lo cual fue aprobado por los miembros del Consejo de Administración del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano-f.c.p.c.

Dado y firmado en Guayaquil, 3 de febrero de 2022.

Atentamente,



Ab. Pamela Guerrero Ronquillo.
Secretaria Consejo de Administración.
Fondo Cesantía Magisterio Ecuatoriano-f.c.p.c






INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPIES DEL FCME-f.c.p.c.

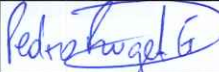
| | |
|------------------------|--------------|
| TIPO DE PROCESO | PRODUCTIVO |
| CÓDIGO | INS-GACQ-001 |
| VERSION | 1 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | 25-ene-2022 |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|--|
|  Pedro Rugel Supervisor de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos |  Betty Suque Gerente General |  Marlon Tenecela Presidente Consejo de Administración. |
| Este documento es propiedad y de uso exclusivo del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano FCME-f.c.p.c. y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario. | | |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 2/15 |
|--|--|----------------------------------|

HOJA DE REVISION

Elaborado por

| FECHA | NOMBRE | CARGO | AREA | FIRMA |
|-------------|-------------|--|-------------------|---|
| 15-dic-2021 | Pedro Rugel | Supervisor de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos | Quejas y Reclamos |  |

Revisado por


| FECHA | NOMBRE | CARGO | AREA | FIRMA |
|-------------|-------------|-----------------|------------------|---|
| 14-ene-2022 | Betty Suque | Gerente General | Gerencia General |  |





| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |



| | | |
|---|---|------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPIES DEL FCME- f.c.p.c | Página 3/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |

CONTROL DE VERSIÓN Y APROBACIÓN

Historia de Versiones

| Fecha | Versión de documento | Historia de la revisión | Autor/Revisor del Documento |
|-------------|----------------------|----------------------------------|--|
| 25-ene-2022 | 001 | Redacción original del documento | Supervisor de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos |

Aprobaciones

| Fecha | Versión de documento | Acta de Aprobación | Aprobador y rol |
|-------------|----------------------|--------------------|---------------------------|
| 25-ene-2022 | 001 | CDA-ACT-2022-002 | Consejo de Administración |

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |


| | | |
|---|--|------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 4/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |


TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| HOJA DE REVISION | 2 |
| CONTROL DE VERSIÓN Y APROBACIÓN | 3 |
| 1 OBJETIVO | 5 |
| 2 ALCANCE | 5 |
| 3 MARCO JURÍDICO | 5 |
| 4 DEFINICIONES | 5 |
| CAPITULO 1: POLITICAS, NORMAS DE OPERACIÓN Y LINEAMIENTOS. | 7 |
| 5 DISPOSICIONES GENERALES | 7 |
| CAPITULO 2: PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 12 |
| 6. DE FORMA FÍSICA EN OFICINAS. | 12 |
| 7. DE FORMA DIGITAL MEDIANTE FORMULARIO EN LA PÁGINA WEB, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO CONVENCIONAL Y WHATSAPP. | 13 |
| 8. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS..... | 13 |
| 9. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS..... | 14 |
| 10. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN..... | 15 |



| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |



| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 5/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y sanas prácticas que regirán el proceso de Gestión de atención de consultas, quejas y reclamos del FCME-f.c.p.c., en relación a la protección y defensa de los derechos e intereses que tienen los partícipes, los cuales se atenderán con base a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, respetando las garantías básicas del debido proceso.

2 ALCANCE

El presente manual de políticas, es de observancia del personal del área de Atención de consultas, quejas y reclamos, Atención al partícipe, Coordinadores/Supervisores de oficinas provinciales, así como de todo personal que participe en el proceso.

3 MARCO JURÍDICO

Circular Nro. SB-IG-2020-0037-C del 28 de julio de 2020, en concordancia con el Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado, Título XIII.- De los usuarios financieros, Capítulo III.- De 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.

4 DEFINICIONES

Áreas involucradas: Departamentos del FCME-f.c.p.c. que tienen la responsabilidad de brindar la información pertinente respecto a la consultas, quejas y reclamos que notifican los partícipes.

Consulta: Es la necesidad de información solicitada por los partícipes del FCME-f.c.p.c. para tener una orientación o conocimiento respecto a los productos y servicios ofrecidos.

Derechos de los partícipes: 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 obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos.

Efectividad: Si se logró 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: Comprobar si se atendió el requerimiento en el tiempo establecido.

FCME-f.c.p.c.: Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano – fondo complementario previsional cerrado.

Información clara: La que permite al partícipe comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento.

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPE DEL FCME- f.c.p.c | Página 6/15 |
|--|---|----------------------------------|

Información completa: La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con el acceso a un servicio o prestación que ofrece el FCME-f.c.p.c.

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

Información veraz: Datos que deben estar sujetos a hechos objetivos y reales, es decir, se otorga esta cualidad conforme a la verdad.

Medios de Difusión Masiva: Televisión, radio, cine, prensa, encartes, mobiliario urbano, tarjetas de presentación, internet, medios electrónicos e impresos, folletos, trípticos, dípticos, carteles, rótulos, puntos de exposición, stands, artículos promocionales, entre otros.

Partícipe: (Partícipe del FCME-f.c.p.c) personas naturales afiliadas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que sean maestros, funcionarios, empleados y en general servidores del Sistema Educativo Nacional, público, fisco misional, municipal, privado de todos los niveles y que son usuarios de los servicios y prestaciones que ofrece el FCME-f.c.p.c.

Productos y Servicios: Aquellos productos y servicios que ofrece el FCME-f.c.p.c. a sus partícipes, en base a las operaciones autorizadas por la ley.


Productos y Servicios de calidad: Son aquellos que se sujetan a las propiedades y características ofrecidas por el FCME-f.c.p.c. y que son contratados por los partícipes en términos de calidad.

Quejas: Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los partícipes plenamente identificados ante el FCME-f.c.p.c. o Superintendencia de Bancos, respecto de los productos, servicios o prestaciones que brinda el Fondo, 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 partícipes solicitan su revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por el FCME-f.c.p.c., basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos del partícipe.

Sanas prácticas: Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo de la institución en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los partícipes.

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 7/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |

CAPITULO 1: POLITICAS, NORMAS DE OPERACIÓN Y LINEAMIENTOS.


5 DISPOSICIONES GENERALES

5.1 No será necesaria la comparecencia del partícipe para realizar una consulta, queja o reclamo, por lo que se establecen los siguientes medios a través de los cuales se recibirán las consultas, quejas y reclamos:

5.1.1. **De forma física.** - Puede ser verbal o escrita, en cualquiera de las oficinas del FCME-f.c.p.c. a nivel nacional publicadas en la página web www.fcme.com.ec, mediante oficio y/o formulario diseñado para el efecto (**FRM-ACQ-001**), el cual deberá ser solicitado a los Ejecutivos de atención al partícipe o a los Coordinadores/Supervisores de oficinas provinciales en las siguientes direcciones:

| Nº | OFICINAS FCME | CIUDAD | DIRECCION |
|----|-----------------|---------------|---|
| 1 | FCME-CARCHI | TULCAN | CDLA. DEL MAESTRO V. M. PEÑAHERRERA, CASA DEL MAESTRO - UNIÓN NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 2 | FCME-IMBABURA | IBARRA | CALLE SANCHEZ Y CIFUENTES #1-183 Y CALLE LUIS FERNANDO VILLAMAR EDIFICIO UNION NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 3 | FCME-PICHINCHA | QUITO | MORENO BELLIDO E6- 168 ENTRE AVDA. AMAZONAS Y MARIANA DE JESÚS |
| 4 | FCME-COTOPAXI | LATACUNGA | CALLE ANTONIO VELA Y CALLE GUAYAQUIL - EDIFICIO UNION NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 5 | FCME-TUNGURAHUA | AMBATO | AVDA. GONZALEZ SUAREZ Y CALLE ABDÓN CALDERÓN |
| 6 | FCME-BOLÍVAR | GUARANDA | CONVENCION DE 1884 S/N ENTRE MANUELA CAÑIZARES Y SELVA ALEGRE |
| 7 | FCME-CHIMBORAZO | RIOBAMBA | AVDA. DANIEL LEON BORJA Y CALLE PRINCESA CORI, EDIFICIO UNIÓN NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 8 | FCME-CAÑAR | AZOGUES | CALLE 3 DE NOVIEMBRE Y CALLE LUIS CORDERO - UNIÓN NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 9 | FCME-AZUAY | CUENCA | PDTE. ANTONIO BORRERO 5-44 ENTRE JUAN JARAMILLO Y HONORATO VASQUEZ |
| 10 | FCME-LOJA | LOJA | CALLE CÉLICA #1624 Y AVDA. UNIVERSITARIA (FRENTE AL COLISEO CIUDAD DE LOJA) |
| 11 | FCME-ESMERALDAS | ESMERALDAS | AV. ANTONIO J. DE SUCRE E/ 10 DE AGOSTO Y ROCAFUERTE |
| 12 | FCME-MANABÍ | PORTOVIEJO | CALLE 10 DE AGOSTO Y RICAURTE - EDIFICIO CENTRO PLAZA, OFICINA #9 |
| 13 | FCME-MANABÍ | CHONE - ZONAL | CALLE 7 DE AGOSTO Y SALINAS |

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPE DEL FCME- f.c.p.c | Página 8/15 |
|--|---|----------------------------------|


| | | | |
|----|------------------------------------|--------------------|--|
| 14 | FCME-LOS RÍOS | BABAHOYO | CALLE 5 DE JUNIO ENTRE 9 DE NOVIEMBRE Y RICAURTE EDIFICIO UNION NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 15 | FCME-LOS RÍOS | QUEVEDO - ZONAL | CDLA. LAS MERCEDES, CALLE LAS MERCEDES #121 |
| 16 | FCME-GUAYAS | GUAYAQUIL | PANAMÁ #810 ENTRE JUNIN Y V. M. RENDÓN |
| 17 | FCME-EL ORO | MACHALA | CALLE GUAYAS #1535 ENTRE CALLE PASAJE Y CALLE BOYACA EDIFICIO UNION NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 18 | FCME-NAPO | TENA | CALLE MARAÑÓN Y AV. 15 DE NOVIEMBRE, BARRIO BELLAVISTA ALTA |
| 19 | FCME-PASTAZA | PUYO | CALLE 10 DE AGOSTO Y CALLE SUCRE EDIFICIO UNION NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 20 | FCME-MORONA SANTIAGO | MACAS | CALLE 10 DE AGOSTO Y CALLE DON BOSCO, EDIFICIO UNIÓN NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 21 | FCME-ZAMORA CHINCHIPE | ZAMORA | CALLE SEVILLA DE ORO E/ CALLE FRANCISCO DE ORELLANA Y AVDA. HEROES DE PAQUISHA |
| 22 | FCME-SUCUMBÍOS | LAGO AGRIO | CALLE 12 DE FEBRERO Y CALLE 6 DE DICIEMBRE DETRÁS DEL PARQUE CENTRAL - UNIÓN NACIONAL DE EDUCADORES - UNE |
| 23 | FCME-GALÁPAGOS | ISLA SAN CRISTOBAL | AV. QUITO Y CHARLES DARWIN |
| 24 | FCME-ORELLANA | COCA | CALLE GARCÍA MORENO Y AVDA. 6 DE DICIEMBRE |
| 25 | FCME-STO. DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS | SANTO DOMINGO | URB. BRISAS DEL ZARACAY; AVDA. QUITO Y MADRID JUNTO AL RECINTO FERIA. |
| 26 | FCME-SANTA ELENA | SANTA ELENA | CALLE PICHINCHA ENTRE GUAYAQUIL Y 18 DE AGOSTO |

5.1.2. Digitales y telefónicas. - Mediante las siguientes opciones, en las cuales el partícipe debe detallar su información de contacto, tanto correo electrónico como números de teléfonos:

- 5.1.2.1. Correo electrónico: quejasysugerencias@fcme.com.ec
- 5.1.2.2. Mediante WhatsApp al número +593994102378
- 5.1.2.3. Formulario en línea ubicado en la página web www.fcme.com.ec
- 5.1.2.4. Teléfono convencional 043805700 ext. 4250.


- 5.2. Los requerimientos serán atendidos por los responsables de lunes a viernes en días y horarios laborables.
- 5.3. El área de Atención de consultas, quejas y reclamos determinada en cada una de las oficinas provinciales, será la competente para resolver las consultas, quejas y reclamos que interpongan los partícipes del FCME-f.c.p.c.
- 5.4. Los **Coordinadores/Supervisores de oficinas provinciales** son los responsables de gestionar en las oficinas provinciales las consultas, quejas y/o reclamos de partícipes, acorde a las políticas establecidas en el presente instructivo y el manual de políticas de Gestión de atención de consultas, quejas y reclamos.

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 9/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |

- 5.5 El **Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos**, será responsable de gestionar, dar solución y contestar las consultas, quejas y/o reclamos de los partícipes, acorde a las políticas establecidas en el presente instructivo y el manual de políticas de Gestión de atención de consultas, quejas y reclamos.
- 5.6 Los trámites se resolverán de forma imparcial e independiente, es decir, se evitarán resolver por afectos o desafectos que supongan los siguientes conflictos de intereses:
- 5.6.1 Tener interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - 5.6.2 Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente con el partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - 5.6.3 Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
 - 5.6.4 Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con el partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.
- 5.7. Los partícipes tendrán los siguientes derechos al momento de interponer una consulta, queja o reclamo:
- 5.7.1. Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la presente norma.
 - 5.7.2. Que su consulta, queja o reclamo, tenga la garantía del debido proceso.
 - 5.7.3. Recibir la tutela de la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección de sus derechos constitucionales y legales, sobre productos, servicios y/o prestaciones que otorgue el FCME-f.c.p.c.
 - 5.7.4. Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos, servicios y prestaciones ofertados, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial.
 - 5.7.5. Exigir que las entidades controladas respeten su privacidad y protejan sus datos no públicos, los cuales deben utilizarse únicamente para los fines específicos, con su autorización previa y expresa, o siempre que la ley lo permita.


| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTICIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 10/15 |
|--|--|-------------------------------|

- 5.7.6. Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en el FCME-f.c.p.c.
- 5.7.7. Recibir productos y servicios que ofrezca en el FCME-f.c.p.c. con estándares de calidad y seguridad.
- 5.7.8. Recibir protección y a demandar de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones del FCME-f.c.p.c.
- 5.7.9. Recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgadas por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el partícipe.
- 5.7.10. Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales.
- 5.8. Los responsables de la atención de consultas, quejas y reclamos tienen la obligación de:
- 5.8.1. Brindar una información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna.
- 5.8.2. Despachar de manera ágil, oportuna y motivada los requerimientos.
- 5.8.3. Resolver los requerimientos de forma independiente.
- 5.9. Los trabajadores del FCME-f.c.p.c. atenderán las solicitudes de los partícipes de acuerdo a lo determinado en los manuales de funciones, manuales de políticas, manuales de procedimientos, instructivos, normativa del sistema financiero, etc. Con el objetivo de garantizar la protección de los partícipes.
- 5.10. Para un correcto manejo de los trámites se asignará un número secuencial para cada consulta, queja o reclamo, el cual deberá registrarse en la matriz de consultas, quejas y reclamos (**FRM-ACQ-002**).
- 5.11. Se notificará a los partícipes la fe de recepción de la consulta, queja o reclamo en el transcurso de las siguientes 24 horas a la recepción. Adicionalmente se le mantendrá informado el avance del trámite hasta la finalización, a través de los medios de contacto proporcionados.
- 5.12. Las áreas involucradas tendrán hasta dos (2) días hábiles para dar respuesta al Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos, salvo excepciones podrán requerir más tiempo, el cual deberá ser solicitado y justificado por el Jefe del área correspondiente.
- 5.13. Las peticiones de quejas o reclamos presentadas por el partícipe se deben resolver en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la solicitud, salvo excepciones se podrá requerir más tiempo, el cual deberá ser solicitado y justificado por el Supervisor de la atención de

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |




| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPE DEL FCME- f.c.p.c | Página 11/15 |
|--|---|-----------------------------------|

consultas, quejas y reclamos al Gerente General, los mismos que no podrán exceder de quince (15) días hábiles.

- 5.14. Los expedientes se administrarán por número de trámite, de forma física y digital, en el cual se ingresarán todos los documentos relativos al mismo.
- 5.15. Las respuestas a las consultas se realizarán directamente por correo electrónico; y las respuestas de quejas y reclamos se realizará a través de un informe elaborado y firmado por el Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos, el cual será comunicado al partícipe mediante correo electrónico y por WhatsApp.
- 5.16. El partícipe podrá presentar su queja y/o reclamo ante la Superintendencia de Bancos en los casos de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del FCME-f.c.p.c.
- 5.17. Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional.
- 5.18. Una queja o reclamo puede contener varios aspectos o hechos a resolver, y se debe dar respuesta a todos y cada uno de ellos, para lo cual el FCME-f.c.p.c., de ser necesario, solicitará documentos que respalden lo expuesto.
- 5.19. Los expedientes físicos y digitales estarán conformados por todos los documentos entregados por el partícipe y los emitidos por el FCME-f.c.p.c., ordenados de forma cronológica. Conforme el Código Orgánico Monetario y Financiero, se conservarán los registros pertenecientes a cada queja o reclamo de los partícipes del FCME-f.c.p.c., por no menos de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales.
- 5.20. Dentro de los siguientes 5 días hábiles de la respuesta a la consulta, queja o reclamo del partícipe, el Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos evaluará la satisfacción del partícipe, respecto a la atención de su trámite acorde a los criterios de efectividad, eficacia y eficiencia, mediante el formulario **FRM-ACQ-003**.
- 5.21. El Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos será el responsable de gestionar que se dé a conocer en las oficinas y en la página web el Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del FCME-f.c.p.c., así como el formulario diseñado para el efecto.
- 5.22. El partícipe podrá presentar sus consultas, quejas y reclamos a través de un tercero debidamente autorizado con poder especial en todos los casos en que se requiera el acceso a la información personal, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. Para los demás casos en los que intervenga un tercero a nombre del partícipe se requerirá una carta de autorización

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 12/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |

simple otorgada por el partícipe acompañado de las copias de sus cédulas de ciudadanía o identidad.

- 5.23. Las consultas, quejas o reclamos que los partícipes realicen a través de la Superintendencia de Bancos, se tramitarán de acuerdo a lo establecido en el oficio remitido por el órgano de control.

CAPITULO 2: PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS


6. DE FORMA FÍSICA EN OFICINAS.

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|--|--|
| COORDINADORES/ SUPERVISORES DE OFICINAS PROVINCIALES | 6.1. Solicita al partícipe el número de documento de identidad para verificar si consta en el sistema del FCME. |
| | 6.2. Rezepta solicitud de consulta, queja o reclamo. |
| | 6.2.1. Si es verbal procede a llenar con el partícipe el formulario FRM-ACQ-001 , le hace firmar el documento y firma fe recepción. 6.2.2. Si es físico verifica el documento y solicita información de contacto tales como números de teléfono y correo electrónico. |
| | 6.3. Si corresponde a una consulta, gestiona con las áreas internas del FCME-f.c.p.c. la información para brindar una respuesta clara, comprensible, completa, veraz y oportuna respecto a lo solicitado. 6.3.1. Responde por correo electrónico al partícipe la información correspondiente, con copia al Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos en el lapso de las siguientes 24 horas. |
| | 6.4. Si corresponde a una queja o reclamo, informa al partícipe el procedimiento que se llevará a cabo, información de contacto para hacer seguimiento, así como los tiempos de respuesta. |
| | 6.5. Envía los documentos por valija al Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos. |
| SUPERVISOR DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 6.6. Rezepta documentos del Supervisor/Coordinador de oficina provincial. |
| | 6.7. Si corresponde a una consulta, digitaliza y archiva los documentos de forma física y digital. 6.7.1. Registra el trámite en la Matriz de consultas, quejas y reclamos FRM-ACQ-002 . |
| | 6.8. Si corresponde a una queja o reclamo procede de acuerdo al punto 8. |

✱

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

✱

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 13/15 |
|--|--|-----------------------------------|


7. DE FORMA DIGITAL MEDIANTE FORMULARIO EN LA PÁGINA WEB, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO CONVENCIONAL Y WHATSAPP.

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|--|---|
| SUPERVISOR DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 7.1. Recepta solicitud de consulta, queja o reclamo. |
| | 7.2. Si corresponde a una consulta gestiona con las áreas internas del FCME-f.c.p.c. la información para brindar una respuesta clara, comprensible, completa, veraz y oportuna respecto a lo solicitado. 7.2.1. Responde por correo electrónico al partícipe la información correspondiente en el lapso de las siguientes 24 horas. 7.2.2. Registra el trámite en la Matriz de consultas, quejas y reclamos FRM-ACQ-002 . 7.2.3. Digitaliza y archiva los documentos de forma física y digital. |
| | 7.3. Si corresponde a una queja o reclamo procede de acuerdo al punto 8 |

8. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|--|---|
| SUPERVISOR DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 8.1. Recibe solicitud mediante formulario FRM-ACQ-001, oficio, correo electrónico, mensaje de WhatsApp, etc. y anexos. |
| | 8.1.1. De ser necesario, se comunica con el partícipe para comprender de mejor manera el motivo de la queja o reclamo y la petición concreta. |
| | 8.2. Registra el trámite en la Matriz de consultas, quejas y reclamos FRM-ACQ-002 . |
| | 8.3. Escanea documentos recibidos con sus anexos y remite la notificación de FE DE RECEPCIÓN DE TRÁMITE por correo electrónico al partícipe, detallando los documentos presentados para el trámite, así como las condiciones indicadas previamente. |
| | 8.4. Evalúa el caso y remite por correo electrónico a las áreas involucradas respecto al tema, solicitando una explicación de lo expuesto por el partícipe. |
| ÁREAS INVOLUCRADAS | 8.5. Verifican la información y responden a todos y cada uno de los puntos expuestos por el partícipe, y da contestación al Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos en el lapso de 2 días, de acuerdo a lo indicado en el punto 5.12. |
| SUPERVISOR DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, | 8.6. Al recibir la contestación de las áreas involucradas, envía correo electrónico al partícipe notificando la INFORMACIÓN DE PROGRESO DE TRÁMITE , es decir, que se está verificando la información y que en los próximos días se emitirá la resolución final de su trámite. |

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  Código: INS-GACQ-001 | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPE DEL FCME- f.c.p.c | Página 14/15 |
|--|---|-----------------------------------|

| | |
|------------------------------|---|
| QUEJAS Y RECLAMOS | 8.7. Analiza la información y de ser necesario solicitará datos más precisos respecto a lo comunicado. |
| | 8.8. Elabora borrador de informe de resolución de trámite, en el cual se detalla la decisión y los fundamentos empleados para la contestación. |
| | 8.9. Coordina la revisión con la jefatura del área involucrada para certificar la respuesta. |
| | 8.9.1. En caso de existir inconsistencias se realizan las correcciones. |
| | 8.10. Firma el informe de resolución de trámite y envía por correo electrónico al partícipe junto con la NOTIFICACIÓN DE INFORME DE RESOLUCIÓN FINAL . |
| | 8.11. Comunica al partícipe en los horarios y a los números de contacto proporcionados. |


9. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|---|--|
| SUPERVISOR DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 9.1. Recibe queja/reclamo de la Superintendencia de Bancos. |
| | 9.2. Registra la información en la Matriz de consultas, quejas y reclamos FRM-ACQ-002 . |
| | 9.3. Evalúa el caso y remite por correo electrónico a las áreas involucradas respecto al tema, solicitando una explicación de lo expuesto por el partícipe, salvo aquellos casos que la Gerencia General derive para la propuesta de contestación a un departamento o área específica. |
| ÁREAS INVOLUCRADAS | 9.4. Verifican la información y responden a todos y cada uno de los puntos expuestos por el partícipe, y da contestación al Supervisor de atención de consultas, quejas y reclamos y Gerencia General en el lapso de 2 días, de acuerdo a lo indicado en el punto 5.12. |
| SUPERVISOR DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | 9.5. Analiza la información y de ser necesario solicitará datos más precisos respecto a lo comunicado. |
| | 9.6. Elabora borrador del informe de contestación del oficio de la Superintendencia de Bancos, en el cual se detalla la decisión y los fundamentos empleados para la contestación. |
| | 9.7. Se coordina la revisión con la jefatura del área de involucradas para certificar la respuesta. |
| | 9.7.1. En caso de existir inconsistencias se realizan las correcciones. |
| | 9.8. Firma informe de contestación del oficio de la Superintendencia de Bancos y notifica a través de los medios correspondientes, salvo aquellos comunicados que sean dirigidos a la Gerencia General y que la contestación requiera su firma. |



| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |




| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTICIPES DEL FCME- f.c.p.c | Página 15/15 |
| Código: INS-GACQ-001 | | |

10. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

El presente Instructivo de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos se realiza con base a los estatutos y normativas vigentes.

De ser el caso, las nuevas normas o modificaciones deberán ser puestas a conocimiento del Representante Legal FCME-f.c.p.c para aprobación del Consejo de Administración y posteriormente notificado a la Superintendencia de Bancos y los partícipes a través de los canales oficiales.



| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |





Código:
FRM-GACQ-001

FORMULARIO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
PARTÍCIPES DEL FONDO DE CESANTÍA DEL MAGISTERIO ECUATORIANO - F.C.P.C.

Página
1/1

ESPACIO PARA LLENADO DEL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS
N° DE TRÁMITE: _____

ESPACIO PARA LLENADO DEL PARTÍCIPE (LOS CAMPOS MARCADOS CON * SON OBLIGATORIOS)

| | DÍA | MES | AÑO |
|---------|-----|-----|-----|
| * FECHA | | | |

* IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD (Marque el casillero correspondiente)

CONSULTA: ☐

QUEJA: ☐

RECLAMO: ☐

DATOS DEL PARTÍCIPE

* APELLIDOS: _____
* NOMBRES: _____
* CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____

* PROVINCIA: _____
* CANTÓN: _____
* DIRECCIÓN: _____

INFORMACIÓN DE CONTACTO

* CELULAR: _____
* CORREO ELECTRÓNICO: _____
* HORARIO DE CONTACTO: 09H00 - 13H00 ☐

CONVENCIONAL: _____
TRABAJO: _____
O ☐ 13H30 - 17H30 ☐

ORIENTACIÓN DE LA QUEJA/RECLAMO

* FECHA DEL SUCESO/INCIDENTE (día/mes/año): ____/____/____

* CUANTÍA: \$ _____

CRÉDITO ☐
LIQUIDACIÓN DE CUENTA ☐
AFILIACIÓN ☐
RECAUDACIONES ☐

LIBERACIÓN DE GARANTÍA ☐
ATENCIÓN AL PARTÍCIPE ☐
SEGUROS ☐
OTROS (Detallar): ☐

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE LA QUEJA/RECLAMO (SI REQUIERE MÁS ESPACIO, PUEDE ADJUNTAR UNA CARTA EXPLICATIVA)

PETICIÓN CONCRETA POR LA QUEJA/RECLAMO (SI REQUIERE MÁS ESPACIO, PUEDE ADJUNTAR UNA CARTA EXPLICATIVA)

DOCUMENTOS ADJUNTOS (Marque el casillero correspondiente/detalle)

COPIA DE CÉDULA: ☐
CARTA/OFICIO: ☐

ADICIONALES (Detallar): _____

AUTORIZACIÓN DEL PARTÍCIPE:

Autorizo al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano - f.c.p.c. a efectuar las consultas que sean requeridas, a fin de dar solución a mi petición. Las notificaciones que se generen de la presente solicitud, solicito que me las hagan conocer al correo electrónico y/o número de contacto detallados en el formulario, en el horario establecido.

* FIRMA DEL PARTÍCIPE _____

* CI: _____

RECEPCIÓN FCME _____

NOMBRE: _____


IMPORTANTE:

- Este formulario y/o anexos deben ser presentados de forma física en las oficinas provinciales o enviado por correo electrónico a la dirección quejasysugerencias@fcme.com.ec
- La fe de recepción de la presente solicitud, con todos sus anexos, será remitida a su correo electrónico en las próximas 24 horas.

Fecha de Actualización
25-ene-2022

Versión
1

De uso interno
Si es impreso Copia no controlado

| | | |
|---|--|--------|
|  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS | Página |
| | | 1/1 |
| Código: FRM-GACQ-003 | | |

FECHA DE ENCUESTA:

NÚMERO DE TRÁMITE:

1. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del responsable de la atención de su trámite

CALIFICACIÓN OTORGADA:

Totalmente insatisfecho ☐
 Insatisfecho ☐
 Ni insatisfecho Ni satisfecho ☐
 Satisfecho ☐
 Totalmente satisfecho ☐

2. ¿Cómo califica la información y/o respuesta que se dio a su trámite?

CALIFICACIÓN OTORGADA:

Totalmente insatisfecho ☐
 Insatisfecho ☐
 Ni insatisfecho Ni satisfecho ☐
 Satisfecho ☐
 Totalmente satisfecho ☐

3. ¿Cómo califica la comunicación que se brindó durante la atención de su trámite?

CALIFICACIÓN OTORGADA:

Totalmente insatisfecho ☐
 Insatisfecho ☐
 Ni insatisfecho Ni satisfecho ☐
 Satisfecho ☐
 Totalmente satisfecho ☐

4. ¿Cómo califica el tiempo utilizado en la solución de su trámite?

CALIFICACIÓN OTORGADA:

Totalmente insatisfecho ☐
 Insatisfecho ☐
 Ni insatisfecho Ni satisfecho ☐
 Satisfecho ☐
 Totalmente satisfecho ☐

| Fecha de Actualización | Versión | De uso interno |
|------------------------|---------|-----------------------------------|
| 25-ene-2022 | 1 | Si es impreso Copia no controlado |

