



Fondo de Cesantía y Jubilación
Especial de Petroecuador FCPC

INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS LOS PARTICÍPES

MAYO 2024

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVO.....	2
3.	ALCANCE	2
4.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	2
5.	CANALES POR MEDIO DE LOS CUALES SE RECEPTARÁ LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	3
6.	ÁREA RESPONSABLE.....	3
7.	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS ENCARGADAS DE ATENDER CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS	4
8.	DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS.....	4
9.	PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....	5
10.	TÉRMINOS PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS.....	5
11.	GLOSARIO.....	6
	DISPOSICIÓN DEROGATORIA.....	6
	DISPOSICIÓN GENERAL.....	7

1. INTRODUCCIÓN.

En 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 No. 2020-0540 de 21 de mayo de 2020 emitida por la Superintendencia de Bancos indica: *"(...)las entidades controladas deberán emitir el "Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades contraladas"*.

Mediante Circular N°SB-IG-2020-0037-C de 28 de julio de 2020 emitida por 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 contraladas"*.

De acuerdo con el artículo 40 numeral 3 del Libro I Sistema Monetario y Financiero de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, el Representante Legal es el responsable de la marcha administrativa, operativa y financiera del Fondo Complementario Previsional Cerrado.

La Resolución No. 280-2016-F, que señalan que, es el Representante Legal debe responder por la marcha administrativa, operativa y financiera del Fondo. Que, debe suministrar la información que soliciten los partícipes respecto de la administración del Fondo y de sus cuentas individuales, así también debe mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno del Fondo.

El Fondo Cesantía y Jubilación Especial de Petroecuador FCPC a través del presente Instructivo reconoce la importancia de contar con un instructivo que establecerán políticas y procedimientos para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del FCPC, en amparo de la normativa vigente.

2. OBJETIVO

- Establecer los procedimientos que permita atender consultas, quejas y reclamos que presenten los partícipes del FONDO DE CESANTIA Y JUBILACION ESPECIAL DE PETROECUADOR FCPC, de manera que propicie un trato digno en un ambiente de respeto y equidad.

3. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente Instructivo son de cumplimiento obligatorio para la Administración, Representante Legal, empleados y partícipes del Fondo.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del Fondo se sujetará a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, además se respetarán las garantías básicas del debido proceso enfocados a los productos y servicios que ofrece el Fondo, sujetos a los establecido en el Estatuto y en la normativa interna del Fondo.

FOJUPEC, atenderá las consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes a través de los medios tecnológicos sea por correo electrónico, llamadas telefónicas, no se requerirá la comparecencia personal, para lo cual se verificará la identidad del solicitante mediante la validación de datos personales registrados en la base de datos del Fondo.

FOJUPEC, establecerá un formato especial de consultas, quejas o reclamos para que sus partícipes puedan exponer su requerimiento. Este formato estará disponible en documento PDF directamente en la oficina del Fondo, también lo podrán llenar en la página web del Fondo: www.fondojubilacionpec.fin.ec, de manera que sea de fácil acceso y esté al alcance de todos los partícipes. Se priorizará estos trámites vía telemática.

5. CANALES POR MEDIO DE LOS CUALES SE RECEPTARÁ LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los medios a través de los cuales los partícipes de FOJUPEC podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, son los siguientes:

- a. **Físicos.** - El partícipe, podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.
Si la consulta, queja o reclamo es verbal, el partícipe del Fondo elaborará un acta resumen de esta, con su firma de responsabilidad.

Dirección del Fondo:	Quito, Av. Diego de Almagro No. 20-33 y Whymper, Edificio "Torres Whimper", Piso 12, Oficina 1203
Horario de atención:	08h30 a 17h00

- 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 un formulario previamente elaborado por el Fondo:

Página Web:	www.fondojubilacionpec.fin.ec
Correo electrónico:	fojupec@fondojubilacionpec.fin.ec
Teléfono / WhatsApp:	(02) 2561 080 / 0980254201
Redes Sociales:	FOJUPEC FCPC

El Fondo dispondrá en la página Web del Fondo dentro de la opción "Mi Cuenta" el formulario para que los partícipes puedan ingresar sus consultas, quejas o reclamos al Fondo.

En el caso de las consultas, quejas o reclamos vía digital (preconsulta) o telefónica no será necesaria la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado, sin embargo, el partícipe del Fondo deberá señalar los medios adecuados de contacto, sean estos números de teléfono convencional, celular o correos electrónicos por los cuales el Fondo podrá ponerse en contacto.

6. ÁREA RESPONSABLE

El área que tendrá a su cargo la competencia para conocer y resolver las consultas, quejas y/o reclamos por parte de los partícipes del Fondo será la Oficial de Crédito, y la Asistente Administrativa del Fondo, posteriormente pasará a consideración del Representante Legal para la

aprobación final y despacho del trámite presentado, previo conocimiento del Consejo de Administración en caso de que amerite.

7. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS ENCARGADAS DE ATENDER CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Las obligaciones de las y los funcionarios y/o colaboradores del Fondo son:

- a. Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre el trámite de sus quejas, consultas o reclamos presentados.
- b. Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas o reclamos presentados por los partícipes.
- c. Resolver los requerimientos presentados por los partícipes de forma independiente.
- d. Comunicar de manera inmediata la resolución a la consulta, queja o reclamo presentado con la explicación clara del fundamento de la decisión, la cual estará debidamente firmada por el Representante Legal del Fondo.

8. DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Se aplicarán las siguientes disposiciones relacionadas con la forma de atención de las consultas, quejas o reclamos presentados por los partícipes:

- a. Los funcionarios o personal encargado y delegado del Fondo para dar atención a las consultas, quejas o reclamos presentados por los partícipes lo resolverán de forma imparcial, evitando resolver los casos por algún afecto o desafecto que supongan o generen conflicto de intereses.
- b. Se considerará la existencia de conflictos de intereses del o los funcionarios o personal encargado del Fondo al:
 - Tener interés personal o profesional en el tema a resolver, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente.
 - Mantener relaciones comerciales, societarias, o financieras, directa o indirectamente con el partícipe o cualquier otra persona que esté relacionada con el tema a resolver.
 - Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del partícipe o cualquier otra persona relacionada con el tema a resolver.
 - Tener amistad íntima, enemistad manifiesta o controversia pendiente con el partícipe, o cualquier otra persona que esté relacionada con el tema a resolver.
- c. Los casos y procedimiento de excusa o recusación (remoción) del o los funcionarios del Fondo encargados de atender las consultas, quejas o reclamos de los partícipes;
- d. Serán derechos de los partícipes que presenten al Fondo consultas, quejas o reclamos, los siguientes:
 - Ser atendidos oportunamente conforme hayan presentado por escrito su consulta, queja o reclamo hasta finalizar su trámite.
 - Solicitar copia de su trámite con los respaldos respectivos de su requerimiento.

9. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del Fondo garantizará los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación, además se respetarán las garantías básicas del debido proceso.

- a. Receptar las solicitudes presentadas verificando que sea el formato establecido para el efecto.
- b. Registrar la fecha y hora de recepción de cada requerimiento, en base de lo cual se irá tramitando las solicitudes.
- c. Atender los requerimientos en orden de presentación y despacharlos en un término de 15 días hábiles, considerando que pudiere haber requerimientos que demanden de criterios del Órgano de Control o del Administrador del Fondo, el tiempo de atención de los requerimientos podría variar.
- d. Proporcionar a los partícipes la información requerida en cuanto a estados de cuenta, certificados y/o copia de algún documento relativo a su trámite.
- e. Informar el estado de sus trámites cuando los partícipes lo soliciten y cuando el trámite esté concluido con la firma del Representante Legal del Fondo.
- f. Una vez culminado el trámite el Fondo deberá guardar en forma física y digital copia de todo el expediente para su respaldo.

10. TÉRMINOS PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS

- a. El tiempo establecido para la atención de consultas, quejas o reclamos, será de 15 días hábiles para recopilar la información requerida, presentar al Representante Legal para el análisis y firma respectiva. En los casos que se requiera el criterio del Órgano de Control o de la Administración del Fondo, se tomará en cuenta adicional un tiempo mínimo de atención de 15 días hábiles, posteriormente cuando se cuente con el criterio respectivo, se complementará la información y se presentará al Representante Legal del Fondo.
- b. Estos términos serán contados desde la fecha de su recepción de las consultas, quejas y reclamos del Fondo.
- c. Se entregará al partícipe la respuesta de su requerimiento sea en forma presencial o se enviará la notificación por correo electrónico, siempre obteniendo como respaldo la recepción del documento con la firma, nombre y número de cédula y en el caso de notificación electrónica la constancia de entrega será el correo enviado.
- d. Se deberá guardar copia de todo el proceso hasta el archivo final en el expediente de cada partícipe, el cual deberá ser completo y contener todas las actuaciones relativas al mismo.
- e. La falta de atención o inobservancia a los requerimientos del partícipe, el Fondo estará sometida a las sanciones previstas para este efecto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Para el manejo del expediente físico y digital, se deberá considerar lo siguiente:

- a. El personal del Fondo conformará un expediente físico y electrónico de las quejas, consultas y reclamos receptados.
- b. Se incorporarán al expediente los documentos e información obtenida por el Fondo y/o la remitida por el partícipe de forma cronológica.
- c. El Fondo deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja, consulta o reclamo del partícipe, incluidos los registros como fueron resueltos, durante el periodo establecido por el Organismo de Control.
- d. Mantener la información debidamente archivada, para el caso de que la Superintendencia de Bancos requiera Informes de datos periódicos y deba realizar un monitoreo del proceso de manejo de consultas, quejas y reclamos.
- e. El Fondo establecerá los medios a través de los cuales garantizará que el personal del Fondo conozca y resuelvan estos requerimientos de forma independiente.

11. GLOSARIO

- a. **Consulta.** - Son aquellas inquietudes y preguntas que realizan los partícipes, sobre temas de competencia del Fondo, generalmente relacionadas con aplicación de normas o disposiciones en materia financiera.
- b. **Queja.** - Es aquella comunicación que realizan los partícipes para manifestar su insatisfacción, inconformidad, malestar o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por el Fondo. La queja puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica. El fin que persigue la queja es restituir el derecho vulnerado y corregir un determinado comportamiento que atenta contra sus derechos.
- c. **Reclamo.** - Son comunicaciones mediante las cuales los partícipes solicitan la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por el Fondo, en el que se presume algún tipo de incumplimiento.
- d. **Efectividad.** - Se debe evaluar con los partícipes si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
- e. **Eficacia.** - Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.
- f. **Eficiencia.** - Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

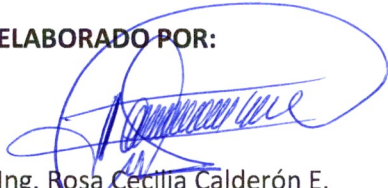
DISPOSICIÓN DEROGATORIA

A partir de la vigencia de este Instructivo se derogan todos los documentos aprobados con anterioridad.

DISPOSICIÓN GENERAL

El presente **Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados los Partícipes**, es aplicable para el FONDO DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN ESPECIAL DE PETROECUADOR FCPC, fue modificado en la ciudad de Quito al 20 de mayo de 2024, en concordancia con lo establecido en el Estatuto y normativa vigente, fue conocido y aprobado por el Consejo de Administración mediante Acta No. 013-CAD-FOJUPEC-2024 y Resolución CAD No. FJ-097-2024 de fecha 27 de mayo de 2024.

ELABORADO POR:



Ing. Rosa Cecilia Calderón E.

REPRESENTANTE LEGAL

FONDO DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN ESPECIAL DE PETROECUADOR FCPC





Fondo de Cesantía y Jubilación
Especial de Petroecuador FCPC

FORMULARIO PARA CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS DEL
FONDO DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN ESPECIAL DE
PETROECUADOR FCPC

FECHA:

DÍA	MES	AÑO

*Este formulario es válido para los requerimientos de los partícipes, sobre consultas, quejas, reclamos presentada al Fondo de Cesantía y Jubilación Especial de Petroecuador FCPC y será atendido en un término de 15 días hábiles.

*El Fondo garantiza el buen uso de la información y en especial la plena confidencialidad de los datos contenidos en el presente formulario.

IDENTIFICACIÓN DE QUIÉN PRESENTA LA SOLICITUD

NOMBRES Y APELLIDOS:

CEDULA DE IDENTIDAD:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

TELÉFONO / CELULAR:

TIPO DE REQUERIMIENTO (Marque con una X)

CONSULTA

QUEJA

RECLAMO

Escoja el requerimiento que desea realizar de acuerdo a lo siguiente:

CONSULTAS: Son aquellas inquietudes y preguntas relacionadas con los productos y servicios que presta el Fondo.

QUEJA: Es aquella comunicación que realizan los partícipes para manifestar su insatisfacción, inconformidad, malestar o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por el Fondo.

RECLAMO: Son comunicaciones mediante las cuales los partícipes solicitan la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por el Fondo.

ESPECIFIQUE SU REQUERIMIENTO

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

OBLIGATORIO

Copia de cedula y papeleta de votación

DOCUMENTOS ADICIONALES

No. de hojas	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

COMO DESEA RECIBIR NUESTRA RESPUESTA (Marque con una X)

FISICO: ☐

DIGITAL: ☐

FIRMA DEL PARTÍCIPE

Certifico que la información contenida en este formulario o en los documentos adjuntos son copias verdaderas y correctas de los originales.

En caso de disconformidad con el resultado proporcionado por el FCPC, le asiste el derecho de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos a través de su página www.superbancos.gob.ec

PARA USO DEL FONDO

MEDIO POR EL QUE SE RECIBE EL REQUERIMIENTO

PRESENCIAL	VERBAL	VIRTUAL
☐	☐	☐

RECIBIDO POR: _____

FECHA: _____

FECHA DE REVISIÓN: _____

FECHA DE RESPUESTA: _____