

Procedimiento para la recepción de quejas y sugerencias

Base legal:

Resolución No. SB-2023-02208 de 27 de octubre de 2023, que en su parte pertinente reforma y establece:

1. Artículo 17, del capítulo III “De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero y de los beneficiarios del sistema de seguridad social”, del título XIII “De los usuarios financieros”, del libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 17.- Derechos. - En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:

d) Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas ambos con firma de responsabilidad en los tiempos establecidos en la presente norma (...).”

2. Disposición General Quinta, del capítulo V “De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos”, del título XIII “De los usuarios financieros”, del Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, el siguiente texto:

“QUINTA. - Las políticas, procesos y procedimientos para la aplicación de la presente norma, deberán ser aprobados por el Directorio de la entidad controlada, en un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la vigencia de la presente reforma.”

1. Objetivo:

Establecer un proceso sistemático para la recepción, registro, análisis y resolución de quejas y sugerencias, con el fin de mejorar la satisfacción de los partícipes y la calidad de los servicios ofrecidos por el fondo de cesantía.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica para el personal de:

- Atención al usuario
- Contabilidad
- Créditos
- Pagos prestacionales
- Gerencia

3. Responsabilidades:

- **Encargado de Atención al usuario y/o Responsable de Quejas:** Recibe y gestiona las quejas y sugerencias, asegurando que cada una sea tratada de manera adecuada.
- **Equipo de Soporte o Calidad:** Analiza las quejas y propone soluciones para evitar la recurrencia de problemas.
- **Gerencia:** Evalúa los informes generados y toma decisiones estratégicas en función de las quejas y sugerencias recibidas, responde de manera diligente en base a la normativa legal vigente al partícipe que haya ingresado su documento formal.

4. Proceso de recepción de quejas y sugerencias:

4.1. Canales de recepción:

- **Correo electrónico:** gysfcpcgadmo@yahoo.com
- **Teléfono:** 0984681537 - 0991493709
- **Página web:** <https://fcpcgadmo.com.ec/buzon-de-quejas>
- **Buzón físico:** El documento formal de la queja o sugerencia puede ser entregada de forma física en la oficina del fondo de cesantía ubicada en la calle Abdón Calderón 4-05 entre Bolívar y Sucre, frente a DELTEX, segundo piso.

4.2. Recepción de la queja o sugerencia:

1. **Identificación:** Al recibir una queja o sugerencia, el responsable debe asegurarse de identificar al partícipe, así como el canal por el cual fue recibida.

Datos básicos a solicitar:

- Nombre completo.

- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico).
 - Detalle del servicio involucrado
 - Fecha y hora del evento (en caso de ser una queja).
2. **Registro:** Ingresar la queja o sugerencia en una base de datos o sistema de gestión de quejas y sugerencias, asignando un número de referencia único para su seguimiento.
3. **Acuse de recibo:** Enviar un acuse de recibo al partícipe, indicando que su queja o sugerencia ha sido registrada y está en proceso de análisis.

Esto puede realizarse vía correo electrónico o mediante una llamada telefónica.

Incluir una fecha estimada para la resolución:

- ✓ 48 horas para sugerencias
- ✓ 5 días hábiles para quejas

5. Análisis y seguimiento de quejas y sugerencias:

5.1 Clasificación:

- **Quejas:** Se analizan como reportes de insatisfacción o no conformidad con el servicio.
- **Sugerencias:** Se consideran como aportes que podrían mejorar la experiencia o calidad del servicio recibido por el personal del fondo.

5.2 Evaluación interna:

- El responsable de la atención de quejas debe analizar el contenido, la gravedad y la naturaleza de la queja o sugerencia.
- Si es necesario, se asignará a gerencia para su evaluación.

5.3 Investigación:

- En caso de una queja, se llevará a cabo una investigación interna para identificar las causas del problema.

Esto puede incluir la revisión de registros, productos o servicios ofrecidos, y la entrevista con el personal involucrado.

6. Resolución de la queja o sugerencia:

6.1 Propuesta de solución:

- Para una **queja**, se propone una solución que debe ser aprobada por el partícipe, la cual debe estar sustentada legalmente.
- Para una **sugerencia**, se analiza su viabilidad y se informa al partícipe sobre si será implementada o no.

6.2 Comunicación al partícipe:

- El partícipe debe ser notificado sobre la solución de su queja o la aceptación de su sugerencia dentro del plazo establecido.
- Si se necesita más tiempo para la resolución, se le debe informar el nuevo plazo.

6.3 Cierre de la queja o sugerencia:

- Una vez implementada la solución, se realiza un seguimiento para asegurarse de que el partícipe esté satisfecho con la respuesta.
- Finalmente, se cierra el caso en el sistema y se archivan los detalles para futuros análisis.

7. Seguimiento y mejora continua:

7.1. Análisis de tendencias:

- Realizar informes periódicos (mensuales, trimestrales) con estadísticas de las quejas y sugerencias recibidas, clasificándolas por tipo, área involucrada y estado de resolución.

7.2. Mejora de procesos:

- Identificar patrones en las quejas y tomar medidas para mejorar los procesos operativos del fondo.

Las sugerencias viables deben incorporarse a los planes de mejora continua.

8. Documentación:

- Toda la información referente a las quejas y sugerencias debe ser registrada y archivada, garantizando su disponibilidad para auditorías o análisis futuros.

Plantilla de registro de quejas y sugerencias

1. **Número de referencia:**
2. **Fecha de recepción:**
3. **Nombre del partícipe/usuario:**

4. **Medio de contacto:** (Teléfono, Correo, Buzón, etc.)
5. **Descripción de la queja o sugerencia:**
6. **Área/Producto afectado:**
7. **Persona responsable de la gestión:**
8. **Acciones tomadas:**
9. **Fecha de resolución:**
10. **Estado:** (Abierto/Cerrado)

DISPOSICION ÚNICA

El presente documento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Otavalo, 10 de abril 2025

Comuníquese. –

Mgs. María Isabel Realpe Grijalva
REPRESENTANTE LEGAL

**FONDO DE CESANTÍA PRIVADO DE LOS EMPLEADOS, TRABAJADORES Y DOCENTES
DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO Y EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA
EMAPAO FCPC**