

**"INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS
PRESENTADOS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES
CONTROLADAS DEL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTIA DE LA
GOBERNACION Y SUS DEPENDENCIAS EN ESMERALDAS (FCPC-C-GOES)"**

FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTIA DE LA GOBERNACION Y SUS DEPENDENCIAS EN ESMERALDAS (FCPC-C-GOES) pensando en el bienestar de sus partícipes pone a su disposición el instructivo para la atención de consultas, quejas y reclamos.

Los canales por los cuales los partícipes podrán presentar sus consultas, quejas o reclamos es a través de:

Medio digital, a través de nuestra página web WWW.fcpcgoes.com.ec en el enlace consultas o reclamos. A través de los correos de los funcionarios del Fondo. Medio físico, en nuestra oficina del Fondo ubicada en la calle Juan Montalvo entre Eloy Alfaro y Colón, habrá a su disposición formularios para que presenten su consulta, queja o reclamo. Vía telefónica: el teléfono del Fondo es 062715255 o a través de los números celulares del personal del Fondo.

La consulta, queja o reclamo manifestado por el partícipe será puesto a consideración de los funcionarios y del representante legal, los que resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

Son obligaciones de los funcionarios:

- Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportunas sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por las y los partícipes del Fondo.
- Resolver los requerimientos de forma independiente.
- Procedimiento para la tramitación de las consultas quejas y reclamos:
- Una vez recibida la consulta, queja o reclamo por parte del partícipe, a través de correo electrónico en las siguientes 24 horas hábiles, se notificará la recepción de esta. En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos.
- En la fe de recepción se indicará el tiempo término de respuesta que se dará a la consulta, queja o reclamo.
- El Fondo llevará un archivo digital y físico, ordenado en forma cronológica las consultas, quejas o reclamos de los partícipes incluidas todas las actuaciones relativas al mismo.
- Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidos y resueltos en el término máximo de quince (15) días, desde su recepción.
- De manera aleatoria se monitoreará 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.

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

- a) Efectividad. - Se debe evaluar con las y los consumidores financieros y/o beneficiarios si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
- b) Eficacia. - Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.
- c) Eficiencia: Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

El instructivo, así como los formularios, modelos o plantillas que el Fondo expida para el efecto deberán ser publicado en sus portales weboficiales y mantenerse publicados. Los partícipes del Fondo tendrán acceso gratuito y sin ningún tipo de limitación a esta información.

FORMULARIO CONSULTA, QUEJAS O RECLAMOS DE FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTIA DE LA GOBERNACION Y SUS DEPENDENCIAS EN ESMERALDAS (FCPC-C-GOES).

Nombres:..... Apellidos:.....

Telf. Fijo:..... Telf. Celular:.....

Dirección Zonal:.....

Correo electrónico:.....

Dirección domicilio:.....

Fecha:

Detalle de consulta, queja o reclamo:

.....
.....
.....

Adjunta documentos: Sí..... No.....

Documentos que adjunta:

.....
.....
.....

Dado en Esmeraldas 21 de julio de 2023.

Comuníquese,

Ing. Dilmer Alejandro Palacios Moncayo

**FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTIA DE LA GOBERNACION Y SUS
DEPENDENCIAS EN ESMERALDAS (FCPC-C-GOES)**