

"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 Cesantía FCPC del Ministerio del Ambiente"

El Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía FCPC del Ministerio del Ambiente, 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.fcpcmae.com.ec, en el enlace consultas o reclamos.
- Medio físico, en nuestra oficina del Fondo ubicada en la Madrid 1159 y Andalucía, habrá a su disposición formularios para que presenten su consulta, queja o reclamo.

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 oportuna 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 la misma. 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 las partícipes incluidas todas las actuaciones relativas al mismo.

Las consultas, quejas y reclamos deberá ser conocidas y resueltas 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 en razón de 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:

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.

Eficacia. - Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.

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 publicados en sus portales web oficiales y mantenerse publicados. Los partícipes del Fondo tendrán acceso gratuito y sin ningún tipo de limitación a esta información.



**FORMULARIO CONSULTA, QUEJAS O RECLAMOS FONDO
COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA FCPC DEL
MINISTERIO DEL AMBIENTE**

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

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

Dirección Provincial:.....

Correo electrónico:.....

Dirección domicilio:.....

Detalle de consulta, queja o reclamo:

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