



**FONDO  
DOCENTES**  
U N L *¡trabajo y ahorro!*

# INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CÓDIGO	IPACQR-FCPCJCD-UNL-001
FECHA DE REVISIÓN	19-12-2024

*¡trabajo y ahorro!*

 **LA ARGELIA** Av. Reinaldo Espinoza 170-38 y Twinza 3er Piso  (07) 2 547 240


 096 2385 665  [fondodocenteunl@gmail.com](mailto:fondodocenteunl@gmail.com)

 [fondodocenteunl.com](http://fondodocenteunl.com)

## CONTENIDO

<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÁMBITO.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES, ÁREA Y MECANISMOS .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 1.- DERECHOS DE PARTICIPES QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 4.- OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL FONDO .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTÍCULO 5.- INICIO DEL PROCESO .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTÍCULO 6.- ÁREA COMPETENTE PARA CONOCER Y RESOLVER LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTÍCULO 7.- MECANISMOS POR MEDIO DE LOS CUALES SE RECEPTARÁ LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>4</b>
<b>DE LOS MEDIOS PARA PRESENTAR CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTÍCULO 8.- MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES LOS PARTICIPES DEL FONDO PODRÁN PRESENTAR SUS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>5</b>
<b>DE LA VERIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO Y PROCESO .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO 9.- VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO 10.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO 11.- PROCESO Y PLAZOS PARA RESOLUCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>6</b>
<b>DE LAS DISPOSICIONES Y MECANISMOS .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTÍCULO 12.- DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LA FORMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTÍCULO 13.- SOBRE EL EXPEDIENTE .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTÍCULO 14.- MECANISMOS Y MEDIOS PARA LA NOTIFICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>7</b>



 <p><b>FONDO DOCENTES</b> U N L <i>trabajo y ahorro</i></p>	<p><b>INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b></p>	<p>Página 3 de 8</p>
<p>Código IPACQR -FCPCJCD-UNL-001</p>		

## **INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTÍCIPES DEL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

### **OBJETO**

El presente instructivo busca establecer un proceso expedito y transparente de resolución de consultas, quejas y reclamos presentados por los partícipes del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía Docentes de la Universidad Nacional de Loja.

### **ÁMBITO**

El presente instructivo contiene el procedimiento para la resolución de las consultas, quejas y reclamos, presentados por los partícipes del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía Docentes de la Universidad Nacional de Loja; tutelando los derechos de estos conforme a la normativa vigente.

**Para el uso exclusivo de este Instructivo, al Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía Docentes de la Universidad Nacional de Loja se lo denominará “Fondo Docentes UNL”.**

### **CAPÍTULO I DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES, ÁREA Y MECANISMOS**

**ARTÍCULO 1.- DERECHOS DE PARTÍCIPES QUE INTERPONGAN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS:** Son derechos fundamentales del Partícipe, a más de la normativa interna los siguientes:

- a) Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas ambos con firma de responsabilidad en los tiempos establecidos;
- b) Recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los servicios ofrecidos por el Fondo Docentes UNL, así como sus características, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos;
- c) Recibir un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los funcionarios del Docentes UNL;
- d) Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva;
- e) Acceso a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de su lesión;
- f) Seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,



g) A que se respete el sigilo y reserva sobre su información.

**ARTÍCULO 4.- OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL FONDO:** Es obligación del Fondo Docentes UNL:

- Entregar al Partícipe información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable;
- 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 los Partícipes; y,
- Resolver los requerimientos de forma independiente.

**ARTÍCULO 5.- INICIO DEL PROCESO:** El proceso inicia con la recepción y registro del reclamo, consulta o queja, ingresado física, telefónica o virtualmente por el Partícipe y concluye con la respuesta emitida mediante oficio, de acuerdo con la normativa establecida.

**ARTÍCULO 6.- ÁREA COMPETENTE PARA CONOCER Y RESOLVER LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS:** El Representante Legal del Fondo Docentes UNL designará un funcionario que será encargado de resolver las consultas, quejas y reclamos, este funcionario será apoyado por el Representante Legal, Contador General y de ser el caso el Asesor Jurídico del Docentes UNL.

**ARTÍCULO 7.- MECANISMOS POR MEDIO DE LOS CUALES SE RECEPTARÁ LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS:** Toda consulta, queja o reclamo se presentará de manera Física en las oficinas del Fondo Docentes UNL, por medio de un Formulario que se encontrará a disposición de los partícipes. De la misma manera se colocará en la página web el número de teléfono y correo electrónico al cual los Partícipes deberán dirigir sus consultas, quejas y reclamos.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS MEDIOS PARA PRESENTAR CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

**ARTÍCULO 8.- MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES LOS PARTÍCIPES DEL FONDO PODRÁN PRESENTAR SUS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS:** Los medios que utilizarán los Partícipes serán:

- FÍSICOS.** - Podrán receptarse consultas, quejas y reclamos del Partícipe en las oficinas del Fondo Docentes UNL. El Partícipe podrá interponer su consulta, queja y reclamo de forma verbal o escrita.



Si la consulta, queja y reclamo es verbal, el funcionario del Fondo Docentes UNL, elaborará un acta resumen de la misma, al pie de la cual se sentará la firma u otro medio de aceptación del Partícipe indicando la fecha de recepción de la solicitud.

- b) **DIGITALES Y TELEFÓNICAS.** - Podrán receptarse consultas, quejas y reclamos mediante el canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará en un acta la consulta, queja y reclamo; o por medio del envío de formularios gratuitos.

En el caso de las consultas, quejas y reclamos vía digital o telefónica no será necesaria la remisión de ningún tipo de documento escaneado o firmado, sin embargo, el Partícipe deberá señalar los medios adecuados por los cuales se lo podrá contactar.

A todo reclamo escrito se adjuntarán los documentos que se consideren necesarios para sustentar su reclamación.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA VERIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO Y PROCESO**

**ARTÍCULO 9.- VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD:** Al momento de recibir la reclamación, el funcionario competente verificará la identidad del partícipe o beneficiario con la presentación o entrega de la cédula de ciudadanía del peticionario.

**ARTÍCULO 10.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS:** Para aceptar a trámite la consulta, queja y reclamo, se deberán presentar todos los documentos requeridos en las oficinas del Fondo Docentes UNL, debidamente revisados e ingresados a en la oficina del Fondo Docentes UNL o correo electrónico señalado.

La información básica obligatoria para la presentación física de reclamos, quejas y consultas es:

- Formulario de reclamo del usuario;
- Carta explicativa estableciendo con claridad la petición;
- Copias de Cédula de Ciudadanía; y,
- Papeles habilitantes que sustenten el reclamo en caso de tenerlos.

El funcionario encargado entregará la razón de recepción de las consultas, quejas y reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados. En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que debe constar en el expediente y ser entregada una copia al Partícipe.



**ARTÍCULO 11.- PROCESO Y PLAZOS PARA RESOLUCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS:** El proceso de recepción debe remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al Partícipe, cuando ponga la queja por correo electrónico.

Luego del ingreso del trámite, el funcionario encargado solicitará internamente la información necesaria a las áreas respectivas, para poder completar el expediente y dar una respuesta dentro del plazo máximo de 15 días, contados desde el día de recepción de la solicitud.

Previo a la resolución del reclamo, una vez emitido el oficio de resolución, el funcionario encargado realizará la verificación y validación de información con las áreas que intervengan, con el fin de garantizar una respuesta acorde a la normativa vigente.

#### **CAPÍTULO IV DE LAS DISPOSICIONES Y MECANISMOS**

**ARTÍCULO 12.- DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LA FORMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS:** Los funcionarios del Fondo Docentes UNL resolverán las consultas, quejas y reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

Deberá considerar la existencia de conflicto de interés, al menos en los siguientes casos:

- a) Cuando tengan interés personal o profesional en el asunto, o haberlo conocido y emitido pronunciamiento del caso previamente;
- b) Cuando sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del Partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto; y,
- c) Cuando tengan amistad íntima, enemistad manifiesta, o controversia pendiente, con la o el Partícipe o cualquier otra persona interesada o involucrada en el asunto.

**ARTÍCULO 13.- SOBRE EL EXPEDIENTE:** La documentación será receptada por el funcionario designado por el Fondo Docentes UNL, esta deberá ingresarse a una carpeta y deberá contener un número de ingreso, el cual debe ser foliado con todos los documentos entregados por el Partícipe.

Una vez que el reclamo, queja y consulta sea resuelta, el expediente será entregado al responsable del archivo, quien deberá llevar un registro de cada expediente.

**ARTÍCULO 14.- MECANISMOS Y MEDIOS PARA LA NOTIFICACIÓN:** Para la recepción de las notificaciones de la consulta, queja y reclamo, el partícipe deberá establecer en el formulario de reclamos con claridad un teléfono, dirección y correo electrónico donde



recibirá las notificaciones, de esta manera recibirá su respuesta mediante el correo electrónico registrado.

### REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Ing. Norma Pesantez Minga, Secretaria del Consejo de Administración del “Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía Docentes de la Universidad Nacional de Loja”.

### CERTIFICO:

Que el presente “Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos” fue leído, discutido y aprobado por el Consejo de Administración en sesión realizada el 19 de diciembre de 2024 siendo presidente el Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga.



Firmado electrónicamente por:  
**PAUL STEWART CUEVA  
LUZURIAGA**

Eco. Paúl Cueva Luzuriaga  
**PRESIDENTE CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN**



Firmado electrónicamente por:  
**RUT ESTER  
BRICENO ALVAREZ**

Ing. Rut Briceño Álvarez  
**REPRESENTANTE LEGAL**




Firmado electrónicamente por:  
**NORMA PIEDAD  
PESANTEZ MINGA**

Ing. Norma Pesantes Minga  
**SECRETARIA**



## ANEXO



**FORMULARIO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS PARTICIPE DEL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

*Estimado Partícipe: Para su respuesta favor presentar este formulario por duplicado y entregarlo en su copia.*

**No. DE TRAMITE** \_\_\_\_\_

(Este número registra el FORDO)

**FECHA**

DÍA	MES	AÑO

---

**IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO DEL PARTICIPE**

**APELLIDOS**

**NOMBRES**

**CÉDULA DE IDENTIDAD**

**TELÉFONO**

**CELULAR**

**CALLE**

**No.**

**INTERSECCIÓN**

**EDIFICIO-CASA-OFICINA-PISO**

**BARRIO**

**PARROQUIA**

**CANTÓN**

**PROVINCIA**

**REFERENCIA**

**CORREO ELECTRÓNICO**

---

**TIPO DE SOLICITUD** (Marque con una "X" la opción que corresponda)

CONSULTA

QUEJA

RECLAMO

---

**MATERIA DEL TRÁMITE** (Marque el tema relacionado con su solicitud)

AFILIACIÓN Y/O DESAFILIACIÓN

APORTES (cesantía, jubilación, adicional)

CRÉDITOS (solicitud, desembolso, intereses, plazos)

DEVOLUCIÓN O RETIRO DE APORTES

ESTADO DE CUENTAS / SALDOS

MALA ATENCIÓN O TRATO INADECUADO

DEMORAS INJUSTIFICADAS EN TRÁMITES

OTROS (especifique): \_\_\_\_\_

---

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE CONSULTA, QUEJA Y RECLAMO** (si requiere más espacio puede adjuntar como explicativo)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA:**

COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD

COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN

COPIA DE LA TRANSACCIÓN OBJETO DE RECLAMO

**DOCUMENTOS ADICIONALES** (Detallar)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**AUTORIZACIÓN DEL PARTICIPE**

Autorizo al FCPCJCD-UNL a efectuar las consultas que sean requeridas para la gestión de la solución de mi solicitud. Las notificaciones que se generen de la presente consulta o reclamación solicito me las haga llegar a la dirección de correo electrónico arriba indicado o a su vez acceder a las oficinas para conocer la respuesta a mi solicitud.

\_\_\_\_\_

**FIRMA DEL PARTICIPE**

