

**REGLAMENTO DE QUEJAS Y**  
**RECLAMOS**



**24 de agosto de 2024**

**Resolución No. CA-NJ-2024-063**

## CONTENIDO

<b>CONSIDERANDO</b> .....	3
<b>CAPÍTULO I</b> .....	4
<b>DE LAS GENERALIDADES</b> .....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	5
<b>DEL PROCESAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b> .....	5
<b>CAPÍTULO III</b> .....	7
<b>DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	7
<b>DE LAS DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	8
<b>ANEXOS</b> .....	9



## **EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

### **CONSIDERANDO**

- Que, la Art. 66 numeral 25 de la Constitución, establece “el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.
- Que, la Art. 76 Ibidem, señala que, “en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurar el derecho al debido proceso”
- Que, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, publicada en el Registro Oficial No. 648 del 27 de febrero de 2012, fija las obligaciones y atribuciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Que, el Código Orgánico Monetario y Financiero, en su At. 14, numerales 1, 3, 23 y 31 establece como una de las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: formular y dirigir las políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras; regular mediante normas las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero nacional;
- Que, la Ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, en su Art. 158.1, establece que: “el usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estas respuestas motivadas y con firma de responsabilidad”
- Que, mediante Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC, del 7 de julio de 2022, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dispone: “las entidades establecerán canales digitales, electrónicos y físicos para la recepción de quejas y reclamos por parte de sus socios, clientes y usuarios, así mismo desarrollarán procesos y procedimientos para su atención oportuna, designarán y capacitarán al personal encargado de su tramitación y resolverán las mismas de manera motivada, sustentada y con firma de responsabilidad”
- Que, La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, con domicilio en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N.-00145 del 01 de noviembre del 2001. E inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 6394 de 06, de noviembre 2001.
- Que, el Estatuto social adecuado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, fue aprobado el 4 de mayo de 2022, mediante Resolución No. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2022-00071, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS);

Que, En el ámbito de su competencia, el Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, facultado para, expedir, reformar o derogar: políticas, reglamentos, manuales y demás normas que faciliten el desarrollo de las operaciones crediticias y actos administrativos.

El Consejo de Administración resuelve: Expedir el **Reglamento de Quejas y Reclamos**.

## **CAPÍTULO I DE LAS GENERALIDADES**

### **Art. 1. Objeto**

Establecer los lineamientos necesarios para normar la recepción, tratamiento, seguimiento y resolución de las quejas o reclamos que se reciba, a través de sus diferentes canales de atención disponibles, de parte de los socios, clientes y demás usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén.

### **Art. 2. Ámbito**

Los socios y/o clientes naturales o jurídicos que consideren afectados o violentados en sus derechos por acción u omisión de los empleados, directivos o socios de la Cooperativa, podrán presentar sus quejas o reclamos de forma fundamentada, ante el gestor de quejas y reclamos. Quien será el responsable de atender, gestionar y comunicar de las resoluciones de las quejas y reclamos presentados por los usuarios de los productos y servicios financieros prestados por la Institución.

### **Art. 3.- Alcance**

El presente reglamento es de aplicación obligatoria para todas las dependencias y personal de la Cooperativa, así como de los usuarios reclamantes, en tanto guarde conformidad con las normas vigentes al momento de ejecutarse el reclamo o la queja, desde su recepción, hasta su resolución y comunicación final.

### **Art. 4.- Principios generales**

El gestor de quejas y reclamos, cumplirá sus funciones en apego a los siguientes principios:

- a) Autonomía en la toma de decisiones, evitando así conflictos de intereses.
- b) Gratuidad, el socio o cliente reclamante no pagará por ningún concepto para acudir a este servicio.
- c) Coordinación con el personal y las áreas de trabajo implicada, que están obligados a prestar la colaboración necesaria para la eficaz tramitación y resolución de los expedientes.

### **Art. 5.- Definiciones:**

**Quejas.-** Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción, disconformidad o vulneración de derechos de los socios, clientes o demás usuarios de los productos y servicios financieros de la Cooperativa. En este caso no existe presunta afectación económica al usuario.

**Reclamo.-** Acto por el que un socio o cliente, da a conocer a la Cooperativa, la existencia de un hecho cometido por parte de los empleados, directivos o socios, que puede constituir una infracción contemplada en la Ley, que a diferencia de una queja podría involucrar a un infractor.

**Sugerencia.-** Planteamiento o propuesta que presenta todo socio, cliente o usuario para mejorar la prestación de servicios y atención al cliente que ofrece la Cooperativa. La concreción de la sugerencia estará en función del análisis de su viabilidad.

**Art. 6.- Funciones del gestor de quejas o reclamos**

- a) Resolver las quejas o reclamos presentados, sea por personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los productos y servicios financieros prestados por la Cooperativa, siempre que estas se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos y derivados de contratos;
- b) Presentar un informe semestral ante la Gerencia, mismo que deberá contener lo siguiente: resumen señalando: número de admisiones a trámite y razones de inadmisión, motivos planteados en las quejas y reclamos, cuantía afectada, resoluciones favorable o desfavorable adoptadas y recomendaciones;
- c) Coordinar para que la Gerencia incluya en su informe anual, lo referido a quejas o reclamos presentado y resueltos;
- d) Proponer reformas al presente Reglamento; y,
- e) Coordinar con las oficinas y el personal de las áreas involucradas, la correcta gestión y resolución de las quejas o reclamos que han sido asignadas.

## **CAPÍTULO II DEL PROCESAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

**Art. 7.- Canales de recepción.**

Los socios, clientes y demás usuarios de los productos y servicios financieros de la Cooperativa, que al presentar una queja o reclamación supone la aceptación del presente Reglamento, podrán presentar sus quejas o reclamos mediante un formulario (Anexo I), a través de los siguientes canales:

- 1) Página web: buzón que se encuentra en la página web institucional: <https://nvjerusalen.org/buzon-de-reclamos-y-sugerencias/>, disponible las 24 horas del día;
- 2) Canal electrónico: a través del email institucional [atencioncliente@nvjerusalen.org](mailto:atencioncliente@nvjerusalen.org);
- 3) Canal físico: de manera presencial en cualquier oficina de atención al público de la Cooperativa, utilizando el formulario disponible en cada oficina, o descargándolo de la página web institucional [www.nvjerusalen.org](http://www.nvjerusalen.org); y,
- 4) Canal telefónico: enviando el formulario de lunes a viernes de 08h30 a 17h00, al número de WhatsApp 0998623389.

**Art. 8.- Contenido**

Todas las quejas o reclamos que se reciban a través de los diferentes canales establecidos en este Reglamento, independiente del procedimiento o resultado, deberán ser ingresadas y registradas su recepción en la oficina respectiva de atención al cliente. El formulario de queja o reclamo deberá contener la siguiente información:

- 1) Nombres y apellidos completos, número de cédula o pasaporte, teléfono móvil o fijo, correo electrónico, dirección: calle, referencia de ubicación, ciudad, sea del interesado o de quien lo represente, debidamente firmada.
- 2) Directivo/s, miembro/s de los Consejos, administrador/es o socio/s de la Cooperativa en contra de quien se proponga la queja o reclamo
- 3) Motivo fundamentado sobre las cuestiones que solicita una respuesta o resolución, detalle claro, día y hora en la que sucedieron los hechos
- 4) Nombre del empleado o del directivo, de quien presenta su queja o reclamo.

- 5) Dirección de la oficina o agencia donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamo.
- 6) Declaración del reclamante de que no tiene conocimiento que la queja o reclamo presentada no está siendo tramitada en el ámbito administrativo o judicial.
- 7) Documentación adjunta que considere oportuna para respaldar la queja o reclamo. En el caso de que éstas sean efectuadas por canales digitales, las pruebas deberán remitirse en formato electrónico (documentos, imágenes, videos).
- 8) Contactos: email y teléfono en los que recibirá las notificaciones de respuesta a sus quejas o reclamos.
- 9) Lugar y fecha

#### **Art. 9.- Plazo de presentación**

El socio o cliente podrá presentar sus quejas o reclamos ante el gestor de quejas y reclamos, en un plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que se hayan producido el presunto hecho motivo de la queja o reclamación. Las presentadas fuera del plazo establecido en este párrafo, no serán admitidas.

#### **Art. 10.- Ingreso de la queja o reclamo**

- El gestor de quejas y reclamos, recibido el formulario, organizara un expediente y comprobara si la persona que presento la queja o reclamación, se encuentra registrada como socio o cliente de la Cooperativa, y si el reclamo no se encuentra en los casos de inadmisión.
- En caso de que el motivo de la queja o reclamo no tenga justificada claridad, se solicitará al reclamante para que, en el plazo de diez días lo justifique, advirtiéndole que, de no hacerlo, su trámite será archivado. Este plazo no hace computo al plazo de tramitación del expediente.
- Recibido el formulario de quejas o reclamos, el encargado de atención al cliente emitirá una constancia al reclamante, señalando la fecha de presentación.
- En caso de que la queja o reclamo sea realizada en contra de los miembros del Consejo de Vigilancia, será el Consejo de Administración, el encargado de tramitar la queja o reclamo, según el procedimiento que consta en este Reglamento.

#### **Art. 11.- Improcedencia**

Se podrá declarar de improcedente el trámite de las quejas o reclamaciones cuando:

- El motivo de la queja o reclamos no implique actuaciones de empleados, directivos, miembros de los Consejos u otros socios de la Cooperativa.
- El reclamante no se halle registrado en la base de datos en calidad de socio o cliente de la Cooperativa, o el documento no cumpla con las condiciones para su presentación.
- La queja o reclamo omita datos esenciales para la tramitación, que no puedan ser respondidas, o que las quejas o reclamos no incluyan motivos debidamente justificados y claros
- Los hechos o razones incluidos en la queja o reclamo no se refieran a sus intereses y derechos reconocidos, o de la normativa de transparencia y del principio de equidad.
- La queja o reclamo reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo socio o cliente en relación con los mismos hechos.
- Hubiera transcurrido el plazo de un año previsto en este Reglamento.
- No podrán ser objeto de trámite las quejas o reclamos que, por su naturaleza, resulten competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales. Tampoco se tramitará las quejas o reclamos que se refieran a hechos que hubiese transcurrido más de un año desde el hecho ocurrido.
- Queja o reclamo presentados de manera anónima.

En caso de inadmisibilidad, por cualquiera de las causas indicadas en este punto, se dará a conocer al interesado la decisión, dándole un plazo de diez días para que presenten su apelación. La falta de alegato del reclamante será razón para el archivo del trámite y la comunicación respectiva al interesado.

#### **Art. 12.- Acuerdo o desistimiento**

El gestor de quejas y reclamos, podrá hacer cuantas gestiones considere necesarias para un arreglo amistoso entre las partes. En el caso de lograr un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluido el trámite y su archivo de la causa.

El reclamante podrá desistir de sus quejas o reclamos en cualquier momento, dando a conocer por escrito de su decisión, lo que conllevará a su inmediato archivo de la causa.

### **CAPÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO**

#### **Art. 13.- Procedimiento**

Remitida la queja o reclamo en atención al público, el gestor de quejas y reclamos tendrá un plazo máximo de quince días tratándose de reclamos originados en el país; y, hasta dos meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, para solucionar y emitir las respuestas a los interesados. Ambos plazos contados desde la fecha de recepción de la queja o reclamación, sin que, a estos efectos, se compute el tiempo que tarde el socio o cliente en completar la documentación.

En todas las decisiones, el gestor de quejas y reclamos mencionará la facultad que asiste al reclamante para, que, en caso de disconformidad con el resultado, pueda acudir el organismo de control con su reclamación.

La decisión del gestor de quejas y reclamos, deberá ser justificada y contener conclusiones claras sobre la reclamación, basándose en las cláusulas contractuales, normas de transparencia, protección de datos de los socios o clientes y las buenas prácticas.

En el caso de presentarse una denuncia, el gestor de quejas y reclamos revisará el contenido de las mismas y verificará que cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento, para admitir a trámite. Caso contrario, notificará al socio o cliente que complete o aclare su reclamo en el plazo de dos días, de no responder a este requerimiento se archivará el reclamo y notificará al socio.

Admitida la denuncia, el gestor de quejas y reclamos determinará su naturaleza, si se trata de una queja o de un reclamo y procederá con el desarrollo de las siguientes fases: de análisis, de prueba, de descargos y del informe final.

#### **Art. 14.- Derechos de los reclamantes**

Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Constitución y leyes de la República, se establecen los siguientes derechos del reclamante:

- Ser tratado con el debido respeto, sin discriminación y consideración por el personal de la Cooperativa.
- Que las declaraciones, información, datos o antecedentes personales conocidos por la Cooperativa, sean tratados como reservados.

- A ser informado y asistido en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones como socio o cliente de la Cooperativa.
- A formular consultas y a obtener respuestas oportunas.
- Presentar solicitudes de devolución en los casos que la Cooperativa haya cobrado valores no contemplados en el tarifario de servicios.
- Presentar correcciones de sus declaraciones o subsanar las mismas de conformidad a la ley.
- Impugnar las resoluciones que considere que les afecta y a obtener un pronunciamiento expreso y motivado de la Cooperativa.
- Derecho al debido proceso y al derecho de defensa.

### **DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** los cambios efectuados en el ámbito regulativo en lo concerniente a las normativas de transparencia de información o de otras reformas al presente Reglamento serán incorporados por el Consejo de Administración.

**SEGUNDA.-** con la aprobación del presente Reglamento, queda derogado cualquier otra norma aprobada con anterioridad y que se oponga.

**TERCERA.-** el presente Reglamento de Quejas y Reclamos, entrara en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración. De su organización y aplicación encárguese a la Gerencia.

**EL PRESIDENTE**





**ANEXO**
**Anexo 1. Formulario para la presentación de quejas y reclamos**

		FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE: QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/>			
<b>INDICACIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO</b> 1. El formulario deberá ser presentado debidamente firmado sea de manera autógrafa o electrónica 2. La notificación de la resolución o solicitud de documentos anexos, serán enviadas al correo electrónico registrado en este formulario. 3. Los campos del presente formulario no podrán ser modificados 4. Definiciones: <u>Queja</u> .- Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción, disconformidad o vulneración de derechos de los socios, clientes o demás usuarios de los productos y servicios financieros de la Cooperativa. En este caso no existe presunta afectación económica al usuario. <u>Reclamo</u> .- El socio o cliente da a conocer a la Cooperativa, la existencia de un hecho cometido por los empleados, directivos o socios, que puede constituir una infracción que podría involucrar a un infractor.					
Fecha:	Ciudad:	Oficina: Matriz <input type="checkbox"/> Caupicho <input type="checkbox"/> Camal <input type="checkbox"/> Cinco Esquinas <input type="checkbox"/>			
<b>DATOS DEL USUARIO RECLAMANTE</b>					
Apellidos y nombres completos:		Tipo de identificación:		Número de Identificación	
		Cedula <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/>			
Calidad en la que comparece:	Socio <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Tercero interesado <input type="checkbox"/>			Correo(s) electrónico (s) para mis notificaciones:	
Teléfono celular:		Teléfono fijo:			
Dirección: Calle principal:		Calle secundaria:		Casa No.:	
Referencia:	Barrio:	Parroquia:	Ciudad:		
<b>IDENTIFICACION DE LAS PERSONAS CONTRA QUIENES SE DIRIGE LA QUEJA O DENUNCIA</b>					
En caso de ser varias personas anexar hoja aparte con los mismos datos					
Nombres y apellidos		Area	Cargo	Oficina	
Nombre de la persona		Area	Cargo	Oficina	
<b>JUSTIFICACION DE LA QUEJA O RECLAMO</b>					
Relato de los hechos o acciones de manera clara, precisa y cronológica. De ser el caso señalar el daño o consecuencias provocadas por la inadecuada prestación recibida					
<b>PETICIÓN CONCRETA</b>					
<b>DECLARACION, ACEPTACION Y AUTORIZACION</b>					
Declaro que toda la información entregada en el presente formulario es verídica y de mi total responsabilidad. Acepto que las notificaciones sobre el presente reclamo se me realicen al correo electrónico señalado en el presente documento, en consecuencia, me comprometo a revisar mi correo electrónico					
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:</b>					
Autorizo y consiento de manera libre, específica, informada e inequívoca a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, en el ámbito de su competencia, haga uso y custodia de los datos personales proporcionados en el presente trámite, así como para el tratamiento y comunicación que se llegare a realizar de estos datos, en estricto apego a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.					
<b>IMPORTANTE:</b>					
La Cooperativa presume que los documentos y las declaraciones de las personas que suscribe este formulario son verdaderas, en caso de verificarse lo contrario, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, y los documentos emitidos carecerán de validez alguna, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la ley. Por lo tanto, el presente requerimiento en base a la información remitida, es de entera responsabilidad de la persona suscribiente.					
Firma					