



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS
E INFORMACIÓN**

SUBDIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS

**MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL
SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES
CONTROLADAS
VERSIÓN 1.01**

ACTUALIZADO AL: 05/07/2022

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 2 de 17

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ESQUEMA GRÁFICO.....	5
3. DEFINICIÓN DE ESTRUCTURAS.....	6
3.1. Atención de quejas y reclamos (Q01)	6
4. CONTROLES DE VALIDACIÓN	11
4.1. Atención de quejas y reclamos (Q01)	11
5. ORDEN DE ENVÍO DE LAS ESTRUCTURAS.....	14
6. PERIODICIDAD Y PLAZOS DE ENVÍO.....	15
7. RESPONSABLES DE SOPORTE.....	16
8. RESPONSABLES ELABORACION / REVISION / AUTORIZACION	17

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 3 de 17

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Bancos en atención al requerimiento formulado por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario, desarrolló el presente manual de la estructura “Atención de quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros en las instituciones controladas”, para recolectar y conocer la cantidad, índices e impacto de las quejas y reclamos presentados en las instituciones del sistema financiero privado, público y del sistema de seguridad social.

La base legal y normativa para requerir la creación de la estructura de las quejas y reclamos presentados en las instituciones financieras controladas se encuentra establecida de la siguiente manera:

El artículo 63, del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone:

“Art. 63.-Facultad para solicitar información. La Superintendencia está facultada para solicitar en cualquier momento, a cualquier entidad sometida a su control, la información que considere pertinente, sin límite alguno, en el ámbito de su competencia”

SISTEMA FINANCIERO

Numeral 3.10 del artículo 3, sección I, capítulo VIII, título XIII, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos:

“3.10 Definir las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar la gestión de los órganos de gobierno de la organización, por parte de los grupos de interés, accionistas, socios, empleados y control social, sobre la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones, independientemente de la evaluación de control interno que les corresponde.

3.10.4. Revelación sobre las prácticas de transparencia referentes a los usuarios de servicios financieros considerando los siguientes aspectos:

3.10.4.2. Estadísticas de las consultas y reclamos presentados por los clientes;

3.10.4.4. Reclamos presentados para el conocimiento de la Superintendencia de Bancos y su resolución;”

SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Numerales 3.6 y 3.6.4, artículo 3, sección I, capítulo I, título I, libro II de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos:

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 4 de 17

3.6 *“Elaborar políticas y procesos que determinen la estructuración de un sistema de información y difusión sobre aspectos que debe conocer el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, para la toma decisiones, entre las cuales se deben considerar aquellas concernientes a:*

3.6.4 *Aplicación de una política de transparencia frente al usuario de los servicios de la seguridad social y la estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control; y,”*

Asimismo, lo señalado en el artículo 7, sección III, capítulo I, título I, libro II de norma Ibídem:

“Indistintamente de las políticas definidas en el estatuto de la organización sobre la revelación obligatoria de información relacionada con la gestión de los órganos máximos de la entidad, ésta incluirá como parte de esas políticas la revelación de la información y los mecanismos apropiados para cada grupo de interés, de modo que cubra adecuadamente el concepto de rendición de cuentas y las oportunidades de participación.

Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control;”

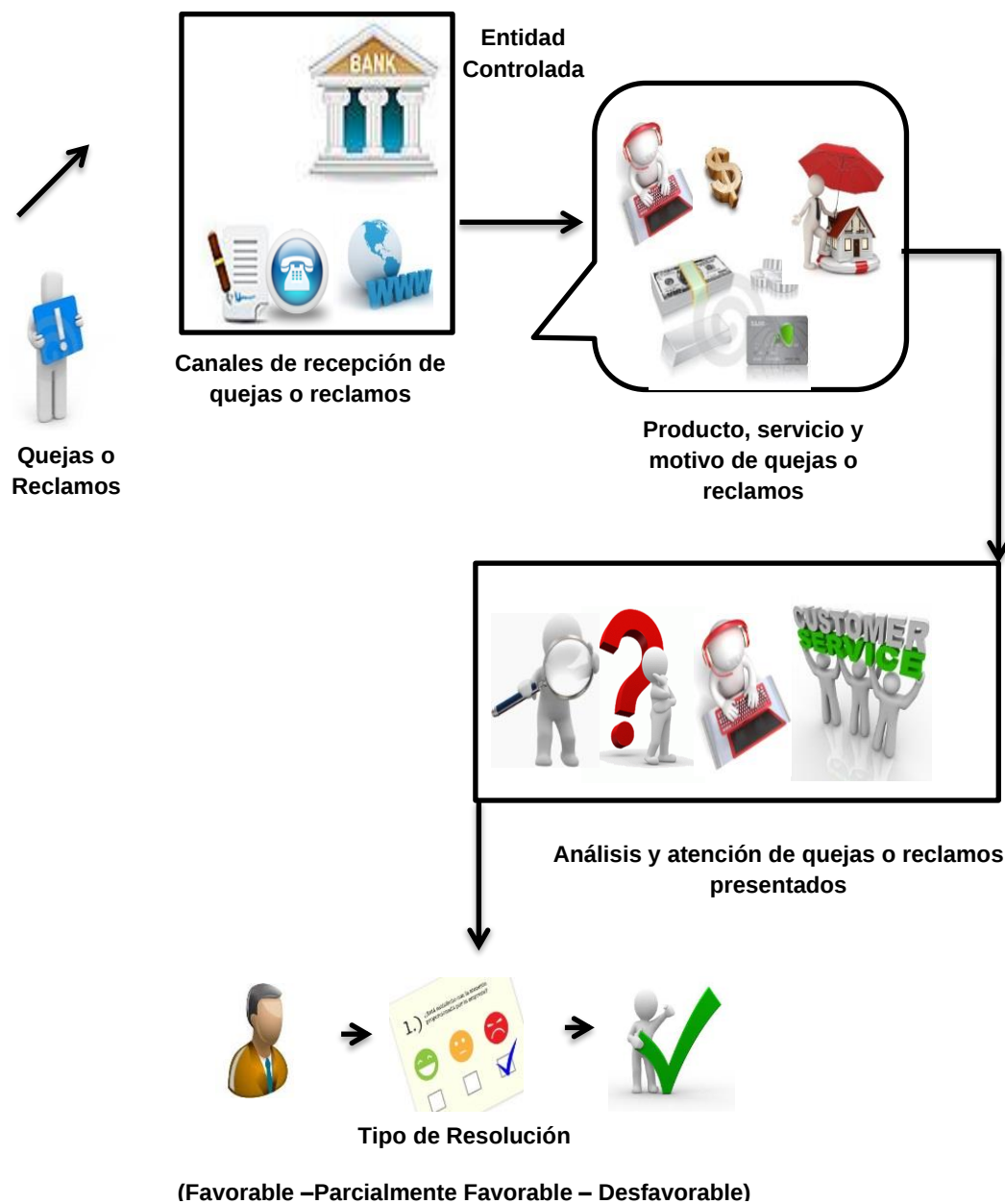
Las estructuras deberán ser remitidas por las entidades controladas a través del Sistema de Recepción Validación y Carga (RVC), cuyo acceso está disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos, www.sbs.gob.ec.

Una vez recibida la información por el Sistema RVC, se validarán automáticamente las estructuras remitidas, luego de lo cual se enviará el diagnóstico de la validación (acuso) a través de correo electrónico, a las direcciones registradas en la base de contactos de la SB, de las personas responsables en las entidades controladas, sin perjuicio de que este informe de validación se lo puede descargar del mismo sistema (RVC), en la sección reportes.

En caso de que el diagnóstico de la validación registre errores, es obligación de las entidades efectuar la corrección inmediata de los mismos y retransmitir las estructuras para que éstas sean nuevamente validadas. Las estructuras que mantengan errores en la validación serán consideradas como información no recibida.

En el evento de que esta Superintendencia compruebe la falta de envío de la información en los tiempos y formatos establecidos, o si está incompleta o adolece de errores de forma que impidan su aceptación o validación, se aplicarán las sanciones previstas en las normas correspondientes.

2. ESQUEMA GRÁFICO



MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 6 de 17

3. DEFINICIÓN DE ESTRUCTURAS

3.1. Atención de quejas y reclamos (Q01)

En esta estructura se reportarán las quejas y reclamos recibidos de los usuarios en las entidades, de los productos y servicios prestados por las instituciones del sistema financiero y del sistema de seguridad social con periodicidad mensual.

Registro de cabecera

No.	CAMPO	TIPO DE DATO	TABLA
1	Código de la estructura	Caracter (3)	Tabla 1
2	Código de entidad	Númérico (4)	Tabla 2
3	Fecha de corte	Fecha (dd/mm/aaaa)	
4	Número total de registros	Númérico (8)	

- Código de estructura.**- Código de la estructura de “Atención de quejas y reclamos” (Q01).
- Código de entidad.**- Código asignado por la Superintendencia de Bancos a la entidad controlada.
- Fecha de corte.**- Fecha de corte de la información enviada. Debe corresponder al último día del mes de reporte.
- Número total de registros.**- Número de líneas que contiene el archivo incluido el registro de cabecera.

Registros de detalle

No.	CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIEDAD	TABLA
1	Tipo de trámite	Caracter (1)	X	Tabla 245
2	Código o número de la queja o reclamo	Carácter(40)	X	
3	Canales de recepción de la queja o reclamo	Caracter (1)	X	Tabla 246
4	Tipo de identificación del usuario	Caracter (1)	X	Tabla 4
5	Número de identificación del usuario	Caracter (13)	X	
6	Teléfono del usuario	Caracter (30)	X*	
7	Edad del usuario	Caracter (3)	X*	
8	Genero del usuario	Caracter (1)	X*	Tabla 8
9	Correo electrónico usuario	Carácter (40)	X*	
10	Dirección del usuario Calle Principal	Caracter (300)	X	
11	Dirección del usuario Numeración	Caracter (10)	X*	
12	Dirección del usuario Calle Secundaria	Caracter (300)	X*	
13	Provincia (Usuario)	Caracter (2)	X	Tabla 6

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 7 de 17

No.	CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIEDAD	TABLA
14	Cantón (usuario)	Caracter (2)	X	Tabla 7
15	Tipo de oficina	Carácter (30)	X	Tabla 49
16	Código de punto de atención asignado por la SB	Carácter (4)	X*	
17	Código de país de origen de la transacción por la que se presenta la queja o el reclamo	Carácter (2)	X	Tabla 5
18	Tipo de canal (origen de la transacción)	Carácter (1)	X	Tabla 107
19	Provincia (Donde se dio el hecho)	Carácter (2)	X*	Tabla 6
20	Cantón (Donde se dio el hecho)	Carácter (2)	X*	Tabla 7
21	Código de Producto o Servicio	Carácter (12)	X	Tabla 283, Tabla 321
22	Motivo que generó la queja o reclamo	Carácter (7)	X	Tabla 322, Tabla 323
23	La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios	Caracter (1)	X	Tabla 27
24	Monto de la queja o reclamo	Númérico (16,2)	X	
25	Fecha de ingreso de la queja o reclamo	Fecha (dd/mm/aaaa)	X	
26	Fecha de finalización de atención de la queja o reclamo	Fecha (dd/mm/aaaa)	X*	
27	El evento de la queja o reclamo sucedió en el Ecuador	Carácter (1)	X	Tabla 27
28	Tiempo de resolución	Númérico (4)	X*	
29	Estado de atención de la queja o reclamo	Númérico (1)	X	Tabla 248
30	Tipo de resolución de la queja o reclamo	Caracter (2)	X	Tabla 247
31	Monto devuelto	Númérico (16,2)	X	

* Campos no obligatorios y/o condicionados

- Tipo de trámite.-** Código que corresponde al tipo de trámite ingresado en la entidad por el usuario: Queja (Q) o Reclamo (R)

Para este caso se entiende por:

- Queja:**
Es la expresión escrita de insatisfacción presentada por un usuario de una entidad controlada, con respecto a su disconformidad con los productos y/o servicios que ofrece.
- Reclamo:**
Es una comunicación escrita presentada por un usuario de una de las entidades de los sistemas controlados mediante la cual solicita revisión, criterio, restitución de valores o reconsideración de algún hecho, acción u omisión tomada por la institución, y por la cual se siente afectada en sus intereses y derechos.

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 8 de 17

2. **Código o número de la queja o reclamo.-** Es el código o número con el cual fue registrada la queja o el reclamo en la entidad controlada.
3. **Canales de recepción de la queja o reclamo.-** Es el código que señala la forma en la cual fue presentado el trámite por el usuario.
4. **Tipo de identificación del usuario.-** Corresponde al tipo del documento de identificación en el Ecuador de la persona, que realiza el trámite. Puede ser C (cédula), R (RUC), E (código extranjero).
 - Para ciudadanos extranjeros, no se reportará el número de pasaporte, únicamente código de extranjero (E)
5. **Número de identificación del usuario.-** Corresponde al número del documento de identificación del usuario, quien presenta el trámite. Puede ser número de cédula, RUC, código extranjero.
 - Para ciudadanos extranjeros, no se reportará el número de pasaporte, únicamente código de extranjero (E)
6. **Teléfono del usuario.-** Corresponde al número telefónico de la persona natural o jurídica que realiza la queja o reclamo.
7. **Edad del usuario.-** Corresponde a la edad del usuario que presento la queja o reclamo.
8. **Genero del Usuario.-** Corresponde al género del usuario que presento la queja o reclamo.
9. **Correo electrónico usuario:** Corresponde al correo electrónico de la persona natural o jurídica que realiza la queja o reclamo.
10. **Dirección del usuario Calle Principal.-** Es la dirección domiciliaria de la persona natural o jurídica que presenta el trámite. En el caso de personas jurídicas deberá constar la dirección del establecimiento matriz. Debe constar el nombre de la calle principal.
11. **Dirección del usuario Numeración.-** Es la dirección domiciliaria de la persona natural o jurídica que presenta el trámite. En el caso de personas jurídicas deberá constar la dirección del establecimiento matriz.
12. **Dirección del usuario Calle Secundaria.-** Es la dirección domiciliaria de la persona natural o jurídica que presenta el trámite, específicamente el nombre de la calle secundaria. En el caso de personas jurídicas deberá constar la dirección del establecimiento matriz.
13. **Provincia del usuario.-** Corresponde a la provincia donde reside el usuario que presento la queja o reclamo.

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 9 de 17

14. **Cantón del usuario.-** Corresponde al cantón donde reside el usuario que presento la queja o reclamo.
15. **Tipo de oficina.-** Corresponde al tipo de oficina de la entidad donde se ingresó la queja o reclamo.
16. **Código de Punto de Atención asignado por la SB.-** Código del punto de atención (matriz, sucursal, agencia, etc..) que es asignado por la Superintendencia de Bancos.
17. **Código de país de origen de la transacción por la que se presenta la queja o el reclamo.-** Se refiere al código del país en el cual, se generó la transacción que genera la queja o reclamo presentada en la entidad controlada. Cuando éstas se originen en el Ecuador el código será EC, inclusive en los casos reportados por las entidades de Seguridad Social.
Exclusivamente para el caso de reclamos con varias operaciones de crédito que tuvieron origen en distintos países, se usará el código (VP) varios países
18. **Tipo de canal (origen de la transacción).-** Es el tipo de canal donde se originó la transacción de la cual se está presentando la queja o reclamo.
19. **Provincia (Origen).-** Corresponde a la provincia donde se dio el origen a la queja o reclamo.
20. **Cantón (Donde se dio el hecho).-** Corresponde al cantón donde se dio el origen a la queja o reclamo.
21. **Código de Producto.-** Es el código que representa al producto por el que el usuario expone su queja o reclamo.

Instituciones Financieras.- Utilizar tablas 283
Seguridad Social.- Utilizar Tabla 321

22. **Motivo que generó la queja o reclamo.-** Es el código que identifica la causa por la que se presenta la queja o el reclamo, y deberá corresponder al producto o servicio señalado en el campo 21.

Instituciones Financieras.- Utilizar Tabla 322
Seguridad Social.- Utilizar Tabla 323

(*) Este campo será de uso obligatorio para:
Todas las entidades del Sistema de Seguridad Social.
Todas las entidades del Sistema Financiero

23. **La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios.-** Se debe indicar si la queja o reclamo presentado involucra algún valor (SI o NO).

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 10 de 17

24. **Monto de la queja o reclamo.-** Representa el valor expresado en moneda en la institución controlada, en caso de haberlo, por el cual el usuario se siente perjudicado.
25. **Fecha de ingreso de la queja o reclamo.-** Es la fecha en la cual el usuario presentó inicialmente la queja o reclamo mediante cualquier canal de recepción que la entidad controlada dispone.
26. **Fecha de finalización de atención de la queja o reclamo.-** Es la fecha en la cual la entidad da por atendida la queja o reclamo.
27. **El evento de la queja o reclamo sucedió en el Ecuador.-** Especificar si el evento sucedió, o no en el país, para efectos de calcular el tiempo de resolución del reclamo.
28. **Tiempo de resolución.-** Es el número de días transcurridos entre la fecha de ingreso de la queja o reclamo y la fecha de finalización de la misma, este tiempo se calculará de acuerdo a los resultados del campo anterior, que estarán en concordancia con la normativa legal vigente.
29. **Estado de atención de la queja o reclamo.-** Es el estado en el cual se encuentra la queja o reclamo en la entidad controlada, los cuales pueden ser únicamente: 1 (En trámite), 2 (Resuelto).
30. **Tipo de resolución de la queja o reclamo.-** Es el código que se aplica específicamente si el trámite ya fue resuelto, el mismo que puede ser favorable para el usuario (FU), desfavorable para el usuario (DU), parcialmente favorable al usuario (PF) o Desistimiento del Usuario (DS).
31. **Monto devuelto.-** Representa el valor expresado en moneda, en caso de que la resolución de la queja o reclamo presentado en la entidad controlada se dio como favorable al usuario o parcialmente favorable al mismo y se procedió con la devolución de valores.

En los casos que el valor sea devuelto en dólares y no en la moneda que originó el reclamo, la conversión de la moneda origen a dólares debe realizarse utilizando la cotización que se aplicó a la fecha de la transacción y con la cual se contabilizó la operación (cotización de canje).

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 11 de 17

4. CONTROLES DE VALIDACIÓN

4.1. Atención de quejas y reclamos (Q01)

- **Control de registros duplicados**

- Se considerará un registro duplicado cuando se repita el siguiente campo:
- Código o número de la queja o reclamo.

- **Tipo de identificación del Usuario**

Se verificará que este campo contenga solamente alguno de los códigos: C (cédula), R (ruc), E (código extranjero) que se encuentran en la tabla 4.

Cuando el registro corresponda a un reporte de transacciones ejecutadas con “Tarjetas de Crédito Corporativas”, se registrará el tipo de identificación de la persona jurídica responsable de la(s) tarjeta(s) de crédito.

- **Edad del Usuario y Genero del Usuario**

Si se reporta el código: R (ruc) en el campo 4, no se reportará información en el campo 7 “edad del usuario” y 8 “genero del usuario”.

- **Código de Producto o Servicio y Motivo que generó la queja o reclamo**

Se verificará la obligatoriedad y el uso de las tablas “Código de Producto o Servicio” y “Motivo que generó la queja o reclamo”, dependiendo del Sistema al que pertenezca la entidad que reporta, esto es Sistema Financiero o Sistema de Seguridad Social.

- **La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios**

Si este campo es igual a:

- “SI”, el campo “Monto de la queja o reclamo” deberá ser mayor a cero.
- “NO”, el campo “Monto de la queja o reclamo” deberá ser igual a cero.

- **Monto de la queja o reclamo y Monto devuelto**

Estos campos serán obligatorios solamente si el campo “La queja o reclamo involucra valores o recursos monetarios” es igual a “SI”, si el campo “ caso contrario serán iguales a CERO.

Si el campo “Estado de atención de la queja o reclamo” es igual a 1 (En trámite), entonces el campo “Monto devuelto” será igual a cero.

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 12 de 17

Adicionalmente si el campo “Monto devuelto” es mayor a cero, el campo “Tipo de resolución de la queja o reclamo” podrá ser igual a “FU” (Favorable para el usuario) o “PF” (Parcialmente a Favor del Usuario).

- **Fecha de ingreso de la queja o reclamo**

Esta fecha debe ser anterior a la fecha de corte y a la fecha de finalización de atención de la queja o reclamo. Esta fecha corresponde al ciclo del mes.

- **Fecha de finalización de atención de la queja o reclamo**

Este campo será obligatorio solamente si el campo “Estado de atención de la queja o reclamo” es igual a “Resuelto”, caso contrario será NULO.

La fecha de finalización de atención de la queja o reclamo deberá ser posterior a la fecha de ingreso de la queja o reclamo. Se podrá reportar la finalización del caso en meses posteriores

- **Tiempo de resolución**

Se verificará que este campo sea igual o menor a la diferencia en **días hábiles** entre el campo “Fecha de ingreso de la queja o reclamo” y “Fecha de finalización de atención de la queja o reclamo”.

- **Tipo de resolución de la queja o reclamo**

Este campo será obligatorio solamente si el campo “Fecha de finalización de atención de la queja o reclamo” es diferente de NULO.

- **Código de Punto de Atención asignado por la SB**

Este campo es de carácter *obligatorio únicamente en el caso de que la entidad disponga de un código asignado por la Superintendencia de Bancos para el punto de atención reportado. Los campos de tipo de oficina y código de punto de atención serán validados contra la estructura C71 del mes correspondiente, para las entidades de los sectores financieros público y privado.

Caso contrario, el punto de atención deberá ser reportado sin el llenado de este campo, pero la entidad deberá tramitar dicho código con los documentos de sustento de la operatividad de dicho punto de atención, en el caso de las entidades de seguridad social se reportará con el código 1000.

- **Provincia y cantón (origen de la transacción)**

Si el código del campo 17 (Código de país), es diferente de EC los campos de provincia y cantón no serán registrados; además si en el campo 18 (Tipo de canal) se registran los códigos de internet, banca telefónica y banca móvil no se registrará los campos de provincia o cantón.

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 13 de 17

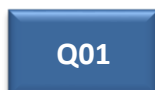
- **País de origen de transacción**

Solo en caso de que se reporte en una queja varias transacciones efectuadas en distintos países con tarjeta de crédito, se usará el código VP (Varios países).

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 14 de 17

5. ORDEN DE ENVÍO DE LAS ESTRUCTURAS

En razón de que la estructura Q01 “Atención de quejas y reclamos” tiene periodicidad mensual, se considera que la estructura del mes anterior se encuentre validada.



MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 15 de 17

6. PERIODICIDAD Y PLAZOS DE ENVÍO

CÓDIGO	ESTRUCTURA	PERIODICIDAD	PLAZO DE ENTREGA	ENTIDADES QUE DEBEN REPORTAN
Q01	Atención de quejas y reclamos	Mensual (M)	15 días plazo	Todas las entidades controladas

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 16 de 17

7. RESPONSABLES DE SOPORTE

REGIONAL	RESPONSABLE	SOPORTE	EMAIL	TELÉFONOS	EXTENSIÓN
QUITO	Isabel Arroyo	Estructuras	iarroyo@superbancos.gob.ec	02-2997-600 02-2996-100	1308
QUITO	Luis Padilla	Estructuras	lpadilla@superbancos.gob.ec	02-2997-600 02-2996-100	1746
QUITO	Sofía González	Estructuras	sgonzalez@superbancos.gob.ec	02-2997-600 02-2996-100	1606

MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS		 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
FECHA ACTUALIZACIÓN: 05/07/2022	VERSIÓN: 1.01	Página 17 de 17

8. RESPONSABLES ELABORACIÓN / REVISIÓN / AUTORIZACIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	ÁREA	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Isabel Arroyo /Patricia García	SINAI	25-02-2021 16-02-2022 07/07/2022	
REVISADO	Isabel Arroyo	SINAI	25-02-2021 16-02-2022 07/07/2022	
AUTORIZADO	David González	DEGI	16-02-2022 07/07/2022	