



**SEÑOR DE GIRÓN**  
COOPERATIVA

## **INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA COAC “SEÑOR DE GIRÓN”**

**El objetivo del presente instructivo es brindar atención eficiente a las quejas y denuncias por posibles impactos ambientales y sociales, generados por actividades que nuestra cooperativa haya financiado.**

## CANALES PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Las quejas y denuncias pueden ser presentadas de la siguiente manera:

### En nuestras Agencias y ventanillas:

Nuestro personal deberá indicar el proceso para el registro de su solicitud.

Se le entregará el formulario y una vez que se encuentre llena y suscrita la solicitud, se le entregará una copia de este documento.

*Exija siempre la entrega de una copia como prueba de su presentación formal.*

### En nuestra página Web

1. Ingresar a nuestro link <https://www.coacgiron.fin.ec/saras/> puede ser desde tu PC o teléfono móvil.
2. Se mostrará el “FORMULARIO DE QUEJAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES Y SOCIALES”
3. Completar el formulario
  - Ingrese su información (Nombre, cédula, correo electrónico, celular, etc.) la misma servirá para ubicar al socio, cliente o usuario que está presentando la solicitud y enviar la respuesta respectiva.
  - Ingresar el nombre de la oficina en la cual se originó la consulta, queja o sugerencia.
  - Ingresar “Lugar del evento”. Información que hace referencia a la dirección en donde ocurrió el problema ambiental.
  - Describir el incidente que respalde la queja o denuncia.
  - Revisar autorización de Protección de Datos.
4. Dar clic en enviar
  - El formulario se remitirá directamente al correo de nuestra institución.

## CONSIDERAR LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario físico o digital es de carácter gratuito.
- ✓ De conformidad con el Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC “(...) *Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.*”
- ✓ En caso de que no exista respuesta en el tiempo especificado, podrá acercarse a la Oficina de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o a la siguiente dirección electrónica: <https://www.seps.gob.ec/catatalogo-de-servicios/esfps/atencion-de-denuncias-y-reclamos-a-esfps/>

**Cooperativa “Señor de Girón”  
Agradecemos por tu tiempo.**