



MANUAL DE USUARIO
SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS” DE LA DEFENSORÍA DEL
PUEBLO

EMPRESAS PROVEEDORAS/ PRESTADORAS

Junio, 2018


	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 2 de 36

TABLA DE CONTENIDO

1. INGRESO AL SISTEMA	4
2. REGISTRO	5
2.1 Registro de matriz	5
2.2 Validación	8
2.2.1 Corrección previa a la validación	8
2.2.2 Validación exitosa.....	10
2.3 Ingreso al sistema	11
2.4 Recuperar contraseña.....	12
3. PANTALLA PRINCIPAL	13
3.1 Datos de la empresa Proveedora/Prestadora	13
3.2 Registro de Sucursales/Direcciones	14
3.2.1 Sucursales/Direcciones.....	15
3.2.2 Contactos.....	16
3.3 Atención de Reclamos.....	18
3.3.1 Reclamos Abiertos	19
3.3.2 Reclamos Asignados	24
3.3.3 Reclamos Cerrados.....	26
3.3.4 Reclamos Tramitados.....	27
3.3.5 Reclamos Nunca Atendidos	27
3.4 Monitoreo.....	28
3.5 Reportes	30
3.5.1 Cumplimiento	31
3.5.2 Reclamos Proveedor/Prestador	32
3.6 Mi Cuenta	33
3.6.1 Actualizar información de la persona responsable de la atención de los reclamos	34
3.6.2 Cambiar Contraseña	35
3.7 Ayuda – Soporte Técnico.....	35
4. SALIR DEL SISTEMA.....	36


 <p>Defensoría del Pueblo ECUADOR <i>El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.</i></p>	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 3 de 36

Introducción

El Sistema “Libro de reclamos” de la Defensoría del Pueblo es una herramienta informática que permite a las personas usuarias y consumidoras ejercer su derecho a acceder a un libro de reclamos (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000, art. 4) de manera virtual, estableciendo un canal de comunicación directa entre la empresa proveedora/prestadora y la persona usuaria/consumidora.

Este manual constituye una guía para que la empresa proveedora/prestadora se adhiera al sistema, conozca su funcionamiento, registre a sus sucursales/direcciones, tramite y asigne reclamos, monitoree las acciones ejecutadas y genere reportes.

Para acceder al sistema, la empresa proveedora/prestadora puede ingresar a la página web de la Defensoría del Pueblo: www.dpe.gob.ec o al siguiente link: <http://librodereclamos.dpe.gob.ec> y crear una cuenta.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 4 de 36

1. INGRESO AL SISTEMA


Para acceder al sistema tiene dos opciones:

- Ingresar a la página web de la Defensoría del Pueblo: www.dpe.gob.ec, seleccionar el menú “Servicios en línea” y la dar clic en la opción “Libro de reclamos”, o
- Digitar en la barra de búsqueda del explorador el siguiente link:
<http://librodereclamos.dpe.gob.ec>.

Posteriormente, seleccionar la opción **Empresas proveedoras/prestadoras**.



Figura 1. Opción “Empresas Proveedoras/ Prestadoras”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 5 de 36

2. REGISTRO

Para que su empresa pueda acceder al sistema “Libro de reclamos” debe realizar un proceso previo de registro con la información de la matriz; posteriormente y en el caso de requerirlo podrá crear una o varias sucursales para la recepción y tramitación de reclamos.

Recuerde: La creación de sucursales/direcciones dependerá de la gestión de cada empresa, pudiendo centralizar la atención de reclamos en la matriz o incorporando una o varias sucursales/direcciones en base a su necesidad.

2.1 Registro de matriz

- a) Dar clic en la opción “**Registrarse**”.




Figura 2. Opción “Registrarse”

- b) Se desplegará la página “**Registro de Nueva Empresa Proveedora/ Prestadora**” con las siguientes secciones: datos generales, dirección registrada, representante legal e información de contacto.



Figura 3. Registro Nuevos Proveedores/ Prestadores

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 6 de 36

Completar la información solicitada en cada una de las secciones¹. A continuación se describe cada sección:

- i. La sección “**Datos generales**” contiene campos de información de la matriz. Tenga en cuenta que al ingresar el número de RUC/RISE, se completará automáticamente la información registrada en el Servicio de Rentas Internas en las diferentes secciones, por lo que usted deberá ingresar la información faltante.


Recuerde: El campo “Fecha de inicio de actividad” es un campo de validación, por lo tanto se recomienda tener esta información a la mano al momento de realizar el registro.

Registro de Nueva Empresa Proveedora / Prestadora

Bienvenido/a: Una vez validada la información, el sistema le asignará una clave de acceso.

* Campos obligatorios

Datos Generales

* RUC/RISE: 15626000758  * Tipo de contribuyente:


* Tipo de empresa: ☒ Pública ☐ Privada

* Razón social: EMPRESA LICA TROPICOTARI Y GANAMEN

* Nombre comercial:

* Actividad económica: ACTIVIDADES DE SUMINISTROS DE SANEAMIENTO

Corporación:


* Teléfono: 023893443 * Fecha de inicio de actividad: 2016-00-16  Campo de verificación que permite validar la información ingresada.

* Categoría(s):

Figura 4. Sección “Datos Generales”

- ii. Las secciones “**Dirección registrada**” y “**Representante legal**” contienen información de la ubicación de la matriz y de su representante legal. La mayoría de estos campos se llenarán automáticamente con los datos registrados en el SRI, por lo que deberá llenar los campos faltantes.
- iii. La sección “**Información de Contacto**” permite ingresar los datos de la persona

¹ NOTA: los campos con asterisco (*) son obligatorios.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 7 de 36

que será la encargada de la administración del sistema en la empresa proveedora/prestadora².

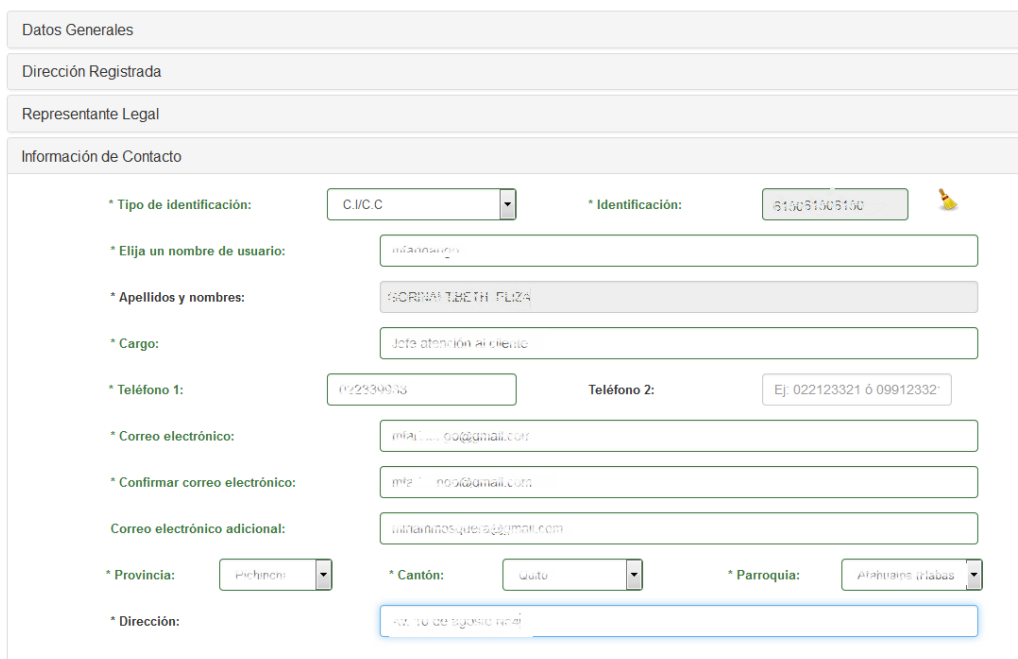


Figura 5. Sección “Información de Contacto”

- c) Adjuntar el documento de Registro Único de Contribuyentes (en formato pdf) y dar clic en Términos y Condiciones; a continuación se desplegará un cuadro con el acuerdo de uso del sistema. Una vez leído y aceptado, marcar la opción “***He leído los Términos y Condiciones de uso***” y dar clic en el recuadro “**No soy un robot**”.

Recuerde: Completar todos los datos obligatorios, de lo contrario el sistema no permitirá el envío del formulario.

² Algunos campos se cargarán automáticamente al digitar el número de cédula, usted deberá completar los campos faltantes.


	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 8 de 36



Figura 6. Sección “Adjuntar RUC” y “Términos y Condiciones”

- d) Finalmente, dar clic en la opción “**Enviar**” e inmediatamente el sistema mostrará el siguiente mensaje³.

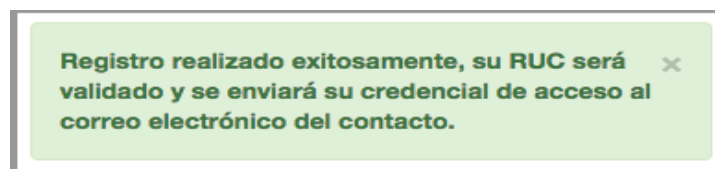


Figura 7. Mensaje enviado exitosamente


Una vez completado el registro en el sistema, la Defensoría del Pueblo validará la información ingresada.

2.2 Validación

La Defensoría del Pueblo realizará el proceso de validación, mediante la verificación de la información ingresada, como resultado de este proceso existen dos posibilidades: una corrección previa a la validación (en el caso de encontrar inconsistencias) o una validación exitosa. A continuación se describe cada una:

2.2.1 Corrección previa a la validación: En el caso de encontrar inconsistencias en la

³ Verificar la recepción de un correo electrónico notificando que su solicitud ha sido enviada.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 9 de 36

información, la Defensoría del Pueblo emitirá al correo electrónico registrado, una notificación con las correcciones a realizar; para esto ejecutar los siguientes pasos:

- Ingresar a la cuenta de correo electrónico registrado,
- Verificar la notificación, usuario y contraseña temporal para el ingreso,
- Dar clic en el link adjunto para acceder al sistema,

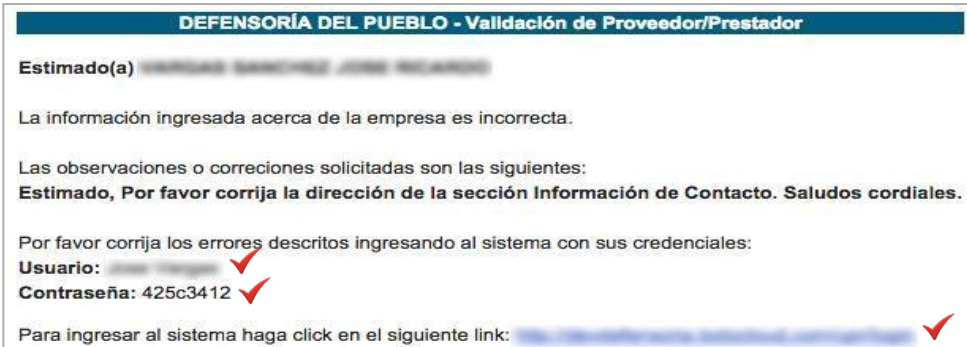


Figura 8. “Notificación”

- Ingresar su usuario y la contraseña temporal,
- Dar clic en la opción “Iniciar Sesión”,




Figura 9. Página de inicio del sistema – opción “Iniciar Sesión”

- Verificar que se despliegue la pantalla principal con la opción “**Datos de la empresa Proveedora/ Prestadora**”, en la que podrá realizar la(s) corrección(es) indicadas en la notificación.



Figura 10. Menú Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 10 de 36

- g) Modificar la información y dar clic en la opción “**Enviar**”, inmediatamente aparecerá el siguiente mensaje.

Información de proveedor/prestador actualizada ×
exitosamente. No está autorizado a realizar más
acciones hasta que se valide su información.

Figura 11. “Mensaje Información actualizada exitosamente”


Recuerde: Una vez enviadas las correcciones realizadas, usted deberá esperar que la Defensoría del Pueblo verifique nuevamente la información. En el caso de no existir inconsistencias se procederá a la “**Validación exitosa**”.

2.2.2 Validación exitosa: Si la información ingresada se ha verificado satisfactoriamente, se remitirá al correo electrónico ingresado una notificación de “**validación exitosa**” del registro, en la que constará el nombre de usuario y contraseña temporal para el acceso al sistema, la cual debe ser cambiada al ingresar por primera vez al sistema.



Figura 12. “Correo electrónico notificando el estado de la validación”

Recuerde: La notificación será enviada al correo de la persona designada como contacto.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 11 de 36

2.3 Ingreso al sistema

- Dar clic en el link <http://librodereclamos.dpe.gob.ec>.
- Digitar el usuario y la contraseña temporal, enviados al correo electrónico registrado.
- Dar clic en la opción “**Iniciar Sesión**”



Figura 13. Página de inicio del sistema – opción “Iniciar Sesión”

- Se desplegará la página “**Mi Cuenta**”, con una solicitud de cambio de contraseña.
- Cambiar la contraseña⁴.

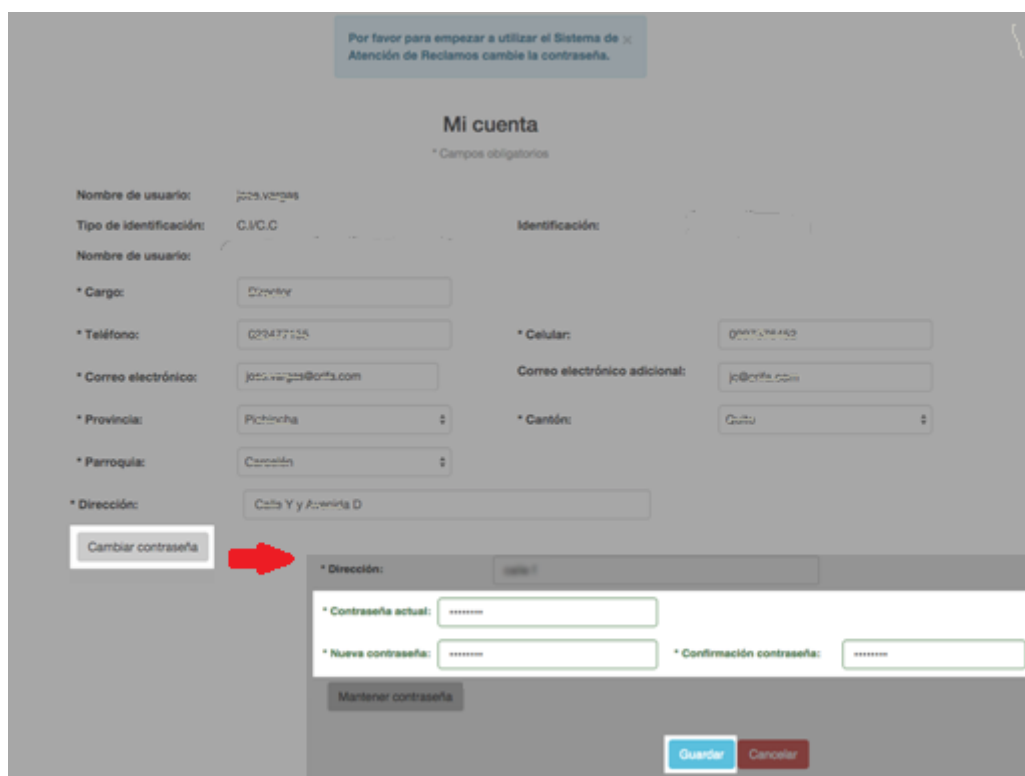



Figura 14. Opción “Cambiar contraseña”

⁴ La contraseña que deberá contener mínimo 8 caracteres.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 12 de 36

f) Dar clic en la opción “Guardar” e inmediatamente aparece el mensaje del estado de actualización.



Figura 15. Mensaje “Cuenta actualizada exitosamente”

2.4 Recuperar contraseña

Para generar una nueva contraseña, ir al módulo Empresa Proveedora/Prestadora y dar clic en el enlace “¿Olvidó su contraseña?”, luego ingresar el correo electrónico registrado de la persona de contacto en la nueva pantalla y el número de RUC de la empresa. Finalmente, dar clic en la opción “Enviar correo”.




Figura 16. Enlace “¿Olvidó su contraseña?”

Posteriormente, aparecerá un mensaje de envío y se remitirá una notificación al correo electrónico registrado con la contraseña temporal y los pasos a seguir para ingresar al sistema.



Figura 17. Mensaje envío contraseña

Recuerde: Cambie su contraseña al ingresar nuevamente al sistema.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 13 de 36

3. PANTALLA PRINCIPAL

Al iniciar sesión, se desplegará la pantalla principal o de **Inicio** con sus respectivas secciones:



Figura 18. “Pantalla principal”

3.1 Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora

En esta sección se visualiza la información ingresada al momento del registro, tanto de la empresa proveedora/prestadora como de la persona de contacto.

Inicio	Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora	Registro de Sucursales/Direcciones	Atención de Reclamos	Monitoreo	Reportes
--------	--	------------------------------------	----------------------	-----------	----------

Información de la empresa Proveedora/Prestadora

* Campos obligatorios

No Defensorial: PR-17-2016-M-

Datos Generales

Dirección Registrada

Representante Legal

Información de Contacto


RUC adjunto:  adjuntoRegistroProveedorPrestador_1.jpg

Guardar

Cancelar

Figura 19. “Información de la empresa Proveedora/Prestadora”

Adicionalmente, en esta sección podrá realizar la actualización de la información que se encuentra en “Datos Generales”, en el caso de requerirlo, para esto puede utilizar la opción **“Obtener datos del SRI”**.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 14 de 36

Inicio
Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora
Registro de Sucursales/Direcciones
Atención de Reclamos
Monitoreo
Reportes

Información de la empresa Proveedora/Prestadora

* Campos obligatorios

Nº Defensorial: PR-17-0016-M-1

Datos Generales

* RUC/RISE: 073166-0-0001
* Tipo de contribuyente:

* Tipo de empresa: ☒ Pública ☐ Privada

* Razón social:

* Nombre comercial:

* Actividad económica:

Corporación:

* Teléfono:

* Fecha de inicio de actividad:

* Categoría(s):

Obtener datos del SRI

Figura 20. “Obtener datos del SRI”

Además, en “**Información de contacto**” usted podrá seleccionar uno o varios contactos adicionales para la administración del Sistema.

Inicio
Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora
Registro de Sucursales/Direcciones
Atención de Reclamos
Monitoreo
Reportes

Información de la empresa Proveedora/Prestadora

* Campos obligatorios

Nº Defensorial: PR-17-0016-M-1

Datos Generales
Dirección Registrada
Representante Legal
Información de Contacto

Contacto principal:

Contactos principales adicionales:

Recuerde que todos los contactos que defina como “contactos principales adicionales” tendrán acceso a todos los reclamos de matriz y sucursales.

RUC adjunto: adjuntoRegistroProveedorPrestador_1.jpg

Guardar
Cancelar

Figura 21. Sección “Información de Contacto”

3.2 Registro de Sucursales/Direcciones

La sección **Registro de Sucursales/Direcciones** permite registrar Sucursales/Direcciones y Contactos en base a los requerimientos de la empresa.


	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 15 de 36



Figura 22. “Registro de Sucursales/Direcciones”

3.2.1 Sucursales/Direcciones: este submenú permite crear, editar y visualizar las sucursales/direcciones.

- i. **Nueva Sucursal/Dirección:** Para crear una nueva sucursal/dirección dar clic en “**Nueva Sucursal/Dirección**” e inmediatamente se desplegarán los campos para el registro de la sucursal/dirección. Usted debe llenar la información solicitada y designar una persona responsable de la gestión de reclamos en la sucursal, para esto debe seleccionar el contacto de la sucursal en la opción “**Información de Contacto**”.

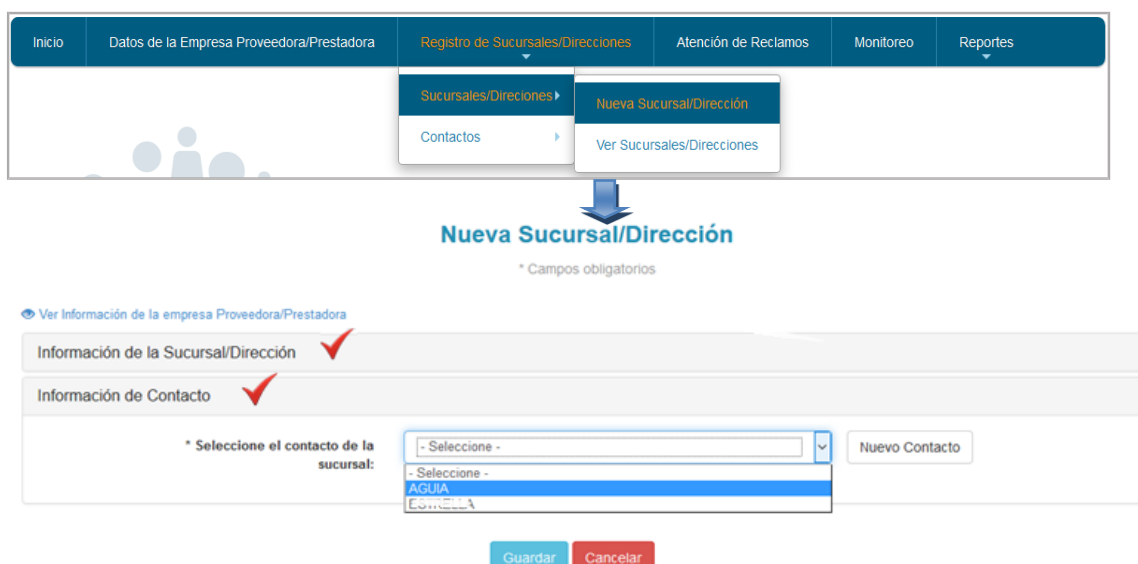



Figura 23. Opción “Nueva Sucursal/Dirección”

En el caso que la persona a ser designada como contacto de una sucursal no se

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 16 de 36

encuentre en la lista desplegable, usted puede agregarla a través de la opción “**Nuevo contacto**”.

- ii. **Ver Sucursales/Direcciones:** esta opción le permite visualizar las sucursales creadas por la matriz, así como la información de cada una mediante el botón “**Mostrar**”, adicionalmente, a través del botón “**Editar**” se puede realizar cambios a esta información.




The image shows the navigation menu with 'Registro de Sucursales/Direcciones' selected, leading to a dropdown with 'Ver Sucursales/Direcciones'. Below, the 'Administración de Sucursales/Direcciones' screen displays a table with columns: No. Defensorial, Provincia, Cantón, Parroquia, Ubicación, Teléfono, Contacto, Estado, and Acciones. The 'Acciones' column contains 'Mostrar' and 'Editar' buttons. A red hand icon points to the 'Mostrar' button. The table shows two records. At the bottom, there are pagination controls: '1 - 2 de 2', 'Primera', 'Anterior', '1', 'Siguiente', and 'Última'.

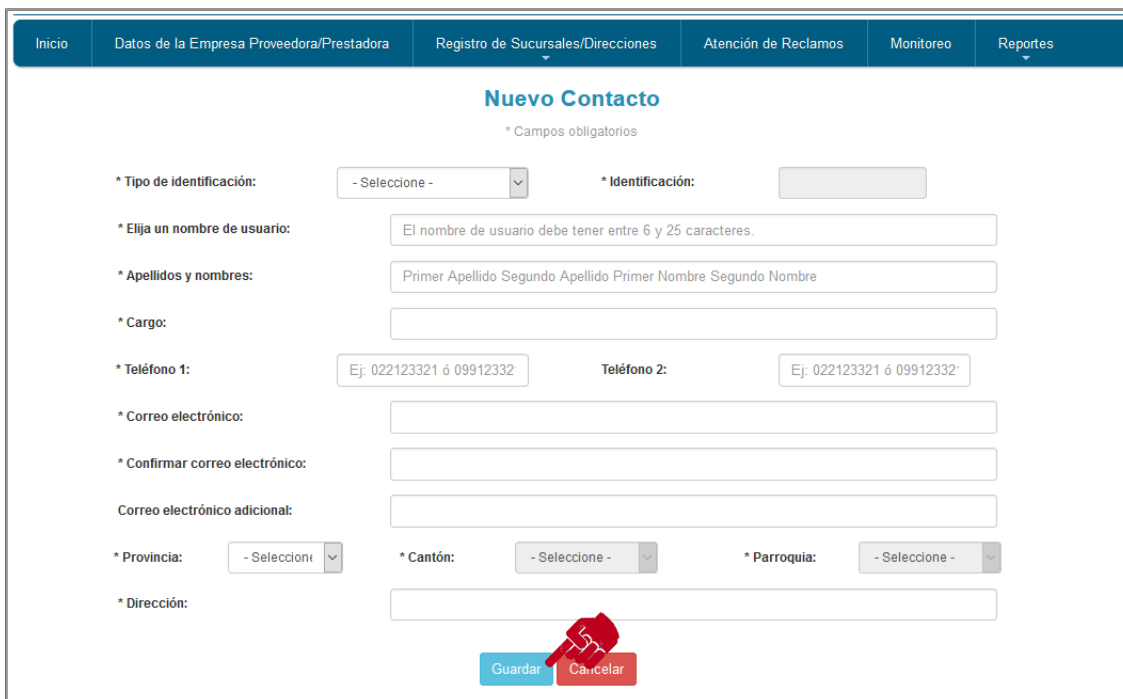
Figura 24. Opción “Ver Sucursales/Direcciones”

Recuerde: El submenú “**Sucursales/Direcciones**” sólo aparecerá en la pantalla del contacto principal (matriz)

3.2.2 Contactos: Este submenú permite crear, editar y visualizar los contactos de la empresa proveedora/prestadora quienes tendrán el rol de administrador/responsable de una sucursal/dirección.

- i. **Nuevo Contacto:** Para crear un nuevo contacto para ser el responsable de la gestión de reclamos de una sucursal/dirección, dar clic en la opción “**Nuevo contacto**” e inmediatamente se desplegará el formulario para el registro del nuevo contacto. Usted debe llenar la información solicitada y dar clic en la opción “**Guardar**”.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 17 de 36

Nuevo Contacto

* Campos obligatorios

* Tipo de identificación: * Identificación:

* Elija un nombre de usuario:

* Apellidos y nombres:

* Cargo:

* Teléfono 1: * Teléfono 2:

* Correo electrónico:

* Confirmar correo electrónico:

Correo electrónico adicional:

* Provincia: * Cantón: * Parroquia:

* Dirección:

Figura 25. Opción “Nuevo Contacto”

Recuerde: El nuevo contacto creado no estará asociado por defecto a ninguna sucursal/dirección, usted debe asignar a un determinado contacto mediante el submenú “**Sucursal/Dirección**”.

- ii. **Ver Contactos:** esta opción le permite visualizar el listado de contactos creados por la matriz, así como la información de cada uno de ellos mediante el botón “**Mostrar**” y realizar cambios a esta información a través del botón “**Editar**”.


	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 18 de 36



Figura 26. Opción “Ver Contactos”

3.3 Atención de Reclamos

La sección “**Atención de Reclamos**” permite tramitar y/o asignar los reclamos realizados por las personas Usuarías/Consumidoras.




Figura 27. Menú “Atención de Reclamos”

Para atender el/los reclamo/s recibido/s, dar clic en “**Atención de Reclamos**”, se desplegará la pantalla “**Atención de Reclamos en Línea**”, con las siguientes opciones: reclamos abiertos, reclamos asignados, reclamos cerrados, reclamos tramitados y reclamos nunca atendidos.



Figura 28. Página “Atención de Reclamos en Línea”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 19 de 36

Recuerde: Cada vez que una persona Usuaría/Consumidora ingrese un reclamo a su empresa, el sistema enviará una notificación al correo electrónico de la/s persona/s de contacto.



Figura 29. Notificación sobre nuevo reclamo

3.3.1 Reclamos Abiertos: Esta opción permite visualizar los reclamos ingresados (nuevos o que no han sido tramitados o asignados) y gestionar los mismos.

Para visualizar los reclamos nuevos, dar clic en la opción Reclamos Abiertos, inmediatamente se desplegará un listado con los diez últimos reclamos recibidos.

Atención de Reclamos en Línea

Reclamos Abiertos (2)

Reclamos Asignados (0)

Reclamos Cerrados (19)

Reclamos Tramitados (2)

Reclamos Nunca Atendidos

Criterios de Búsqueda

Sucursal/Dirección:

Búsqueda por: No. Defensorial - Ubicación.

Consumidora:

Desde: Hasta:

Número de reclamo:

No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor/a	Teléfono consumidor/a	Empresa Proveedor(a)/Prestadora(a)	Sucursal	Acciones	Marcar todos
REC-24-S-PR1-17-2016-13	2016-07-13	12:10:01	ESTRELLA	0200000000	SPOR	MATRIZ	<input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Asignar"/>	<input type="checkbox"/>
REC-24-B-PR1-17-2016-12	2016-07-13	12:14:32	CONTELLA	0200000000	SPOR	MATRIZ	<input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Asignar"/>	<input type="checkbox"/>

1 - 2 de 2

Figura 30. Página principal del estado “Reclamos Abiertos”

Recuerde: Si usted requiere visualizar un reclamo en particular, puede utilizar los filtros incorporados y dar clic en la opción “Buscar”.

En la pantalla aparecerán dos acciones para gestionar los reclamos: “Tramitar” y “Asignar”.

i. **Tramitar/gestionar reclamo:** Esta opción le permite atender el reclamo ingresado por la persona Usuaría/Consumidora.

Para atender el reclamo ingresado se debe realizar lo siguiente:

a) Dar clic en la opción “**Tramitar**”.



Atención de Reclamos en Línea

Criterios de Búsqueda

Sucursal/Dirección:

Búsqueda por: Nb. Defensorial - Ubicación.

Consumidora:

Desde: Hasta:

Número de reclamo:


No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor/a	Teléfono consumidor/a	Empresa Proveedor(a)/Prestadora(a)	Sucursal	Acciones	Marcar todos
REC-24-S-PR1-17-2016-13	2016/07/13	10:00:01	ESTRELLA	000000000	SPORT	NAVARO	<input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Asignar"/>	<input type="checkbox"/>
REC-24-B-PR1-17-2016-12	2016/07/13	12:14:02	ESTRELLA	000000000	SPORT	NAVARO	<input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Asignar"/>	<input type="checkbox"/>

1 - 2 de 2

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Figura 31. Opción “Tramitar”

b) Inmediatamente, se desplegará la pantalla “**Tramitación del Reclamo**”, que comprende tres secciones: datos usuario/consumidor (a), datos del reclamo y para uso de la empresa proveedora/prestadora. En las dos primeras secciones usted podrá observar información básica de la persona consumidora y el detalle del reclamo ingresado.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 21 de 36

Inicio	Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora	Registro de Sucursales/Direcciones	Atención de Reclamos	Monitoreo	Reportes
--------	---	------------------------------------	----------------------	-----------	----------

Tramitar Reclamo

Nº de Reclamo: REC-24-CTR-17-2019-13

Datos Usuario / Consumidor(a)	
Apellidos y nombres:	ESTRELLA TRELI
Identificación:	11 11 11 11
Correo electrónico:	mail nom @gmail.com
Teléfono 1:	0200000000


Datos del Reclamo
Para uso de la Empresa Proveedora/Prestadora

Figura 32. Página “Tramitación del Reclamo”

- c) Una vez revisados los antecedentes del reclamo en la sección “**Datos del Reclamo**”, dar clic en la sección “**Para Uso de la Empresa Proveedora/Prestadora**” e inmediatamente se desplegarán las sub secciones “Responsable” y “Respuesta”.

Para uso de la Empresa Proveedora/Prestadora	
Responsable Fecha de respuesta: 2019-07-13 12:28:31 Tiempo restante de respuesta: 15 Días Empresa Proveedora/Prestadora: SPORT / AV. AMERICA AV. NACIONES Nombre del contacto: AGUIA Cargo: Gerente	
Respuesta * Detalle su Respuesta: 1,000 caracteres restantes. * Rango de Tiempo: - Seleccione -	
Archivos Adjuntos + Agregar Archivo Adjuntar respaldo	Detallar la respuesta al reclamo Seleccionar el plazo en el que solucionará el reclamo; cuando no es inmediato, justificar el motivo.

Figura 33. Sección “Para Uso del Proveedor/Prestador”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 22 de 36

Recuerde: En “Responsable” aparecerá la información de la persona de contacto designada para la atención de los reclamos.

d) Ir a la sub sección “**Respuesta**” e ingresar en los campos correspondientes, la respuesta al reclamo de la persona usuaria/consumidora, el plazo en el que solucionará el reclamo y de ser necesario podrá adjuntar documentos de respaldo.

e) Finalmente, dar clic en la opción “**Enviar**” e inmediatamente aparecerá un mensaje de envío exitoso.

ii. **Asignar:** esta opción permite asignar a una determinada Sucursal/Dirección el trámite de uno o varios reclamos a la vez, de acuerdo a lo que requiera la empresa.


a) **Asignar Individualmente:**

- Dar clic en la opción “**Asignar**”.



The screenshot shows the 'Atención de Reclamos en Línea' interface. On the left, there's a sidebar with 'Reclamos Abiertos (2)', 'Reclamos Asignados (0)', 'Reclamos Cerrados (18)', 'Reclamos Tramitados (1)', and 'Reclamos Nunca Atendidos'. The main area has 'Criterios de Búsqueda' with filters for 'Sucursal/Dirección', 'Consumidora', 'Desde', 'Hasta', and 'Número de reclamo'. Below the filters are 'Buscar' and 'Limpiar Filtros' buttons. A table lists two claims: 'REC-24-S-PR1-17-2016-13' and 'REC-24-B-PR1-17-2016-12'. For each claim, there are 'Tramitar' and 'Asignar' buttons. A red hand icon points to the 'Asignar' button for the first claim. At the bottom, there's a pagination bar showing '1 - 2 de 2' and navigation buttons: 'Primera', 'Anterior', '1', 'Siguiente', 'Última'.

Figura 34. Opción “Asignar”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 23 de 36

- Se desplegará la pantalla “**Asignación de Responsable**” compuesta por tres secciones: Datos Usuario/Consumidor(a), Datos del reclamo, Responsable.




Figura 35. Página “Asignación de Responsable”

- Dar clic en la opción “**Responsable**” y seleccionar la Sucursal/Dirección a la cual va a remitir el reclamo.



Figura 36. Selección de “Sucursal/Dirección”

- Finalmente, dar clic en la opción “**Asignar**”. Inmediatamente, aparecerá un mensaje de asignación exitosa.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 24 de 36

b) Asignar de forma masiva:

- En la esquina superior derecha seleccionar el casillero “**Marcar todos**”.

No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor	Teléfono consumidor	Empresa Proveedor(a)/Prestadora(a)	Sucursal	Acciones	Marcar todos <input type="checkbox"/>
REC-24-S-PR1-17-2016-13	2016-07-13	12:00:01	ETELIA	0200000000	EUR	MATHEZ	Tramitar Asignar	
REC-24-B-PR1-17-2016-12	2016-07-13	12:10:00	ETELIA	0200000000	EUR	MATHEZ	Tramitar Asignar	

1 - 2 de 2

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Figura 37. Opción “Asignar”

- Finalmente, dar clic en la opción “**Asignar**”. Inmediatamente, aparecerá un mensaje de asignación exitosa.

3.3.2 Reclamos Asignados: Esta opción permite visualizar los reclamos que han sido asignados o remitidos a las sucursales/direcciones registradas.


Al dar clic en la opción “**Reclamos Asignados**”, se desplegará un listado con los reclamos asignados.

Atención de Reclamos en Línea							
Reclamos Abiertos (2) Reclamos Asignados (2) Reclamos Cerrados (4) Reclamos Tramitados (3) Reclamos Nunca Atendidos		Cráterios de Búsqueda Casi/Dirección: <input type="text"/> Consumidor: <input type="text"/> Desde: <input type="text"/> Hasta: <input type="text"/> Número de reclamo: <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar Filtros"/>					
No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor	Teléfono consumidor	Proveedor	Sucursal	Acciones
REC-3-S-PR02-17-2015-4	2015-10-15	11:31:40		022477135		- Avenida DEF No. 456 y Calle ABC Ed. Edificio ABC	Reasignar
REC-3-S-PR02-17-2015-3	2015-10-15	11:30:18		022477135		- Avenida DEF No. 456 y Calle ABC Ed. Edificio ABC	Reasignar

1 - 2 de 2

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Figura 38. Página principal del estado “Reclamos Asignados”

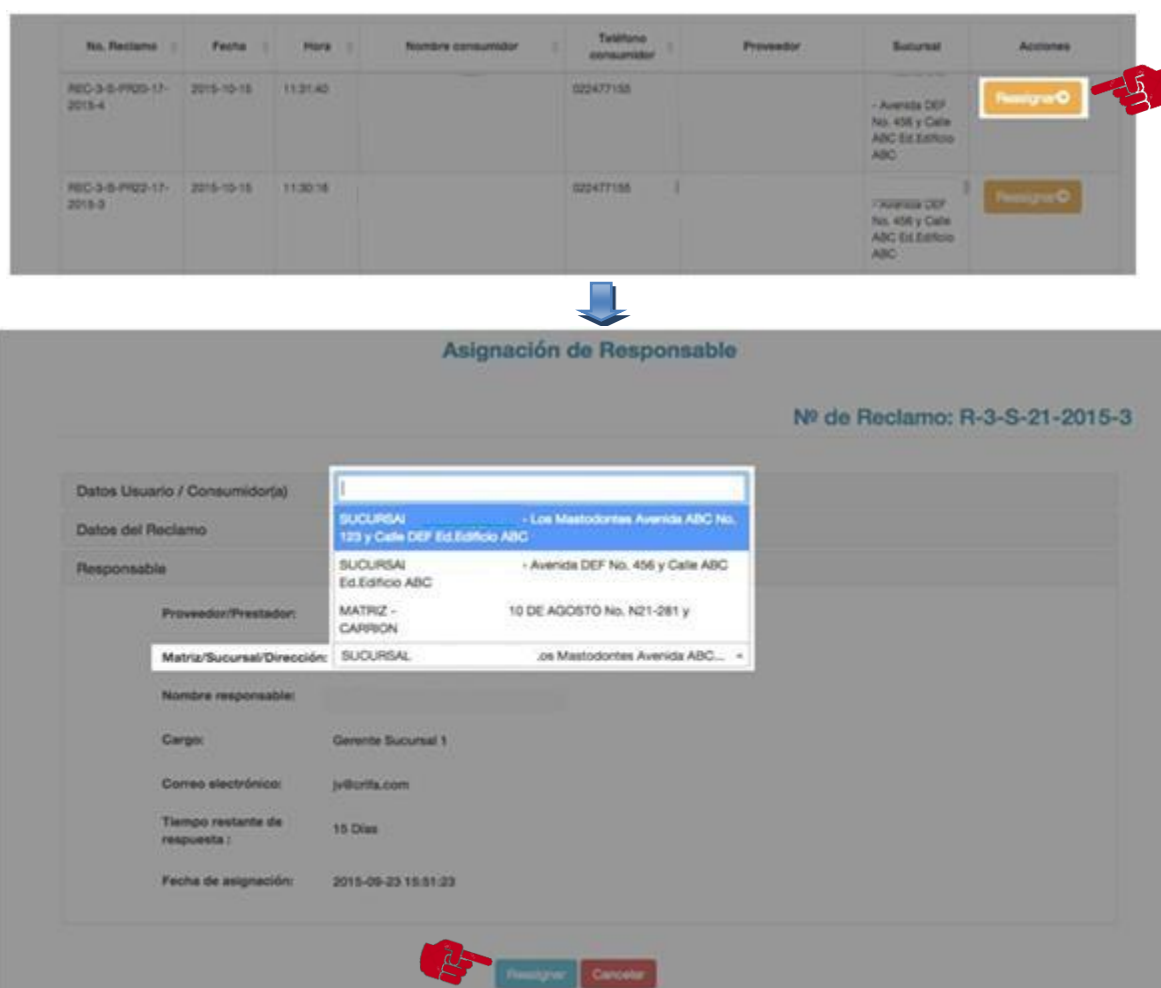
	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 25 de 36

Recuerde: Si desea visualizar reclamos específicos, seleccione los filtros necesarios y de clic en la opción **Buscar**.

i. **Reasignar:** Esta opción le permite remitir uno o varios reclamos asignados a una sucursal/dirección diferente.

Para utilizar esta opción debe:

- Dar clic en la opción “**Reasignar**”. Inmediatamente se desplegará la pantalla “**Asignación de Responsable**”.



The image shows the 'Reasignar' process in two parts. The top part is a table of claims with columns: No. Reclamo, Fecha, Hora, Nombre consumidor, Teléfono consumidor, Proveedor, Sucursal, and Acciones. Two rows are visible, both with a 'Reasignar' button in the 'Acciones' column. A red hand icon points to the 'Reasignar' button in the first row. A blue arrow points down to the 'Asignación de Responsable' screen. This screen shows a dropdown menu for selecting a branch/direction, with a red hand icon pointing to the 'Reasignar' button at the bottom.

No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor	Teléfono consumidor	Proveedor	Sucursal	Acciones
REC-3-S-PRQ2-17-2015-4	2015-10-16	11:31:40		0204771158		- Avenida DEF No. 456 y Calle ABC Ed. Edificio ABC	Reasignar
REC-3-S-PRQ2-17-2015-3	2015-10-16	11:30:18		0204771158		- Avenida DEF No. 456 y Calle ABC Ed. Edificio ABC	Reasignar

Asignación de Responsable

Nº de Reclamo: R-3-S-21-2015-3

Datos Usuario / Consumidor(a):

Datos del Reclamo:

Responsable:

Proveedor/Prestador:

Matriz/Sucursal/Dirección:

Nombre responsable:

Cargo:

Correo electrónico:


Tiempo restante de respuesta:

Fecha de asignación:

Reasignar Cancelar

Figura 39. Opción “Reasignar”

- Seleccionar la sucursal/dirección a la que asigna el reclamo y dar clic en la opción “**Reasignar**”.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 26 de 36

- Finalmente, confirmar la reasignación del reclamo en el cuadro que aparecerá en la pantalla (aparecerá un mensaje de envío exitoso).



Figura 40. Mensaje de Confirmación

3.3.3 Reclamos Cerrados: Esta opción permite visualizar los reclamos que han sido tramitados (reclamos respondidos por la empresa) y han sido cerrados por el sistema, ya sea porque la persona Usuari/Consumidora calificó la atención del reclamo (Conforme o Inconforme) o porque finalizó el intervalo de tiempo designado para la calificación por parte de la misma (en este caso, el reclamo se cerrara con la denominación “sin calificación”).



Atención de Reclamos en Línea

Criterios de Búsqueda

Sucursal/Dirección:

Búsqueda por: No. Defensorial - Ubicación.

Usuario:

Desde:

Hasta:

Número de reclamo:

Calificación del reclamo:

Atención brindada:

Remitido a Defensoría del Pueblo:

No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor	Teléfono consumidor	Proveedor	Sucursal	Calificación del reclamo	Acciones
REC-2-P-PR1-17-2016-2	2016-02-10	11:10:04	SANCHEZ ANDRES	0912345678	SEMPRE	MATRIZ		<input type="button" value="Mostrar"/>


1 - 1 de 1

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Figura 41. Página principal del estado “Reclamos Cerrados”

Recuerde: Para visualizar reclamos específicos, puede utilizar los filtros disponibles y dar clic en la opción “**Buscar**”.

- Mostrar:** Esta opción le permite visualizar el detalle de los reclamos cerrados.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 27 de 36


No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor/a	Teléfono consumidor/a	Empresa Proveedor(a)/Prestadora(a)	Sucursal	Calificación del reclamo	Acciones
REC-7-B-PR1-17-2017-9	2017-02-02	10:00:43	BRUNO TATE MATRUCOQUE	099913717	SPORT BAR S.A.	MATRIZ	Satisfecho	Mostrar 
REC-51-S-PR1-17-2017-1	2017-02-01	09:20:00	RODRIGUEZ RUAZA FERNANDO JIMER	0999178888	SPORT BAR S.A.	MATRIZ	Satisfecho	Mostrar 
REC-13-S-PR1-17-2017-2	2017-04-21	10:42:47	RODRIGUEZ CALDERON ANDREA VALU	072096889	SPORT BAR S.A.	MATRIZ	Insatisfecho	Mostrar 

Figura 42. Opción “Mostrar”

Para retornar a la página Atención de Reclamos en Línea, dar clic en el opción **“Regresar”**.

3.3.4 Reclamos Tramitados: Esta opción permite visualizar los reclamos que han sido gestionados por su empresa.

Al igual que en las otras opciones de la pantalla **“Atención de Reclamos en Línea”** podrá buscar información específica mediante diversos criterios, así como visualizar la información de cada reclamo a través del botón **“Mostrar”**.

Atención de Reclamos en Línea 

Reclamos Abiertos (0)

Reclamos Asignados (0)

Reclamos Cerrados (33)

Reclamos Tramitados (0)

Reclamos Nunca Atendidos

Criterios de Búsqueda

Sucursal/Dirección:

Búsqueda por: No. Defensorial - Ubicación.

Consumidor/a:

Desde: Hasta:

Número de reclamo:

Atención brindada:

Buscar **Limpiar Filtros**




No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor/a	Teléfono consumidor/a	Empresa Proveedor(a)/Prestadora(a)	Sucursal	Acciones
REC-27-B-PR1-17-2017-3	2017-02-07	10:48:51	FLOREDA VERONICA RIVERO	099733441	SPORT BAR S.A.	MATRIZ	Mostrar 
REC-1-B-PR1-17-2017-22	2017-02-10	10:33:10	ANDREA RIVERA ALICIA PAOLA	2010770	SPORT BAR S.A.	Sucursal 2 - Alameda de Guayaquil	Mostrar 

Figura 43. Página principal del estado “Reclamos Tramitados”

3.3.5 Reclamos Nunca Atendidos: Esta opción permite visualizar los reclamos que no fueron atendidos en el plazo establecido (15 días) y por lo tanto han sido cerrados por el sistema.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 28 de 36

Atención de Reclamos en Línea 

Reclamos Abiertos (0)

Reclamos Asignados (0)

Reclamos Cerrados (33)

Reclamos Tramitados (0)

Reclamos Nunca Atendidos

Criterios de Búsqueda

Sucursal/Dirección:

Búsqueda por: No. Defensorial - Ubicación.

Consumidor/a:

Desde: Hasta:

Número de reclamo:

Atención brindada:

No. Reclamo	Fecha	Hora	Nombre consumidor/a	Teléfono consumidor/a	Empresa Proveedor(a)/Prestadora(a)	Sucursal	Acciones
REC-27-B-PR1-17-2017-3	2017-06-07	13:28:07	FLORETSAN VERONICA MARIALY	09927XXXX1	SPIDER BAHIA S.A.	MATZ	<input type="button" value="Mostrar"/>
REC-1-B-PR1-17-2017-22	2017-02-10	10:55:10	ACOSTA HERRERA ALICIA PAOLA	20155570	SPIDER BAHIA S.A.	Sucursal: BAHIA S.A. - Manabí, Guayaquil y San Agustín	<input type="button" value="Mostrar"/>

Figura 44. Página principal del estado “Reclamos Nunca Atendidos”


3.4 Monitoreo

La sección “**Monitoreo**” permite realizar el seguimiento a los reclamos recibidos.

Inicio	Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora	Registro de Sucursales/Direcciones	Atención de Reclamos	Monitoreo	Reportes
--------	---	------------------------------------	----------------------	------------------	----------

Figura 45. Menú “Monitoreo”

Para facilitar el seguimiento, la pantalla contiene varios criterios de búsqueda y una semaforización (variación de colores) vinculada a cada reclamo; adicionalmente, en el caso de requerirlo, la empresa podrá descargarse la información que en formato xls (Excel).

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 29 de 36

Monitoreo

Criterios de Búsqueda

Empresa Proveedora/Prestadora: **SPORT BAR S.A.**

Matriz/Sucursal/Dirección: - Todas -

Provincia: - Todos -

Estado del reclamo: - Todos -

Rango de tiempo: - Todos -

Fecha reclamo desde:

Fecha de asignación desde:

Fecha de respuesta desde:

Cantón: - Todos -


Semaforización: - Todos -

Hasta:

Hasta:

Hasta:




Buscar
Limpiar Filtros



Exportar a Excel

Alerta	Número de Reclamo	Número Defensorial	Empresa	Tipo de Asignación
	REC-7-B-PR1-17-2017-9	PR-17-2017-9	SPORT BAR S.A.	Medio
	REC-51-S-PR1-17-2017-1	PR-17-2017-1	SPORT BAR S.A.	Medio
	REC-27-B-PR1-17-2017-3	PR-17-2017-3	SPORT BAR S.A.	-
	REC-13-S-PR1-17-2017-2	PR-17-2017-2	SPORT BAR S.A.	Medio
	REC-12-S-PR1-17-2017-3	PR-17-2017-3	SPORT BAR S.A.	Medio
	REC-1-B-PR1-17-2017-23	PR-17-2017-23	SPORT BAR S.A.	Medio

Figura 46. Página “Monitoreo”

- i. Semaforización:** Es un mecanismo vinculado al tiempo establecido para la atención del reclamo, que permite a la persona encargada de la atención y tramitación visualizar el plazo de respuesta al reclamo a través de los colores ubicados en la columna **Alerta**. A continuación se describe cada color:

Alerta	Significado	
Verde 	<i>Etapas de advertencia 1:</i>	El reclamo recibido se encuentra dentro del plazo estipulado en los Términos y Condiciones .
Amarillo 	<i>Etapas de advertencia 2:</i>	El plazo de respuesta al reclamo recibido está en etapa intermedia.
Rojo 	<i>Etapas de advertencia 3:</i>	El plazo de respuesta al reclamo recibido está por terminar.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 30 de 36

Negro ■	El plazo de respuesta al reclamo recibido ha concluido y no permite atender el reclamo
Sin color	El reclamo recibido ha sido atendido.

- ii. **Visualizar reclamo:** para visualizar información detallada sobre un reclamo, dar clic en el enlace correspondiente a número de reclamo.

Alerta	Número de Reclamo	Número Defensorial	Empresa	Tipo de Asignación
	REC-7-B-PR1-17-2017-9	PR-17-2018-WP1	SPORT BAR S.A.	Multic
-	REC-51-S-PR1-17-2017-1	PR-17-2018-WP1	SPORT BAR S.A.	Multic
	REC-27-B-PR1-17-2017-3	PR-17-2018-WP1	SPORT BAR S.A.	-

↓
[Detalle del Reclamo](#)

No. Reclamo: REC-27-B-PR1-17-2017-3

Datos Usuario / Consumidor(a)

Datos del Reclamo

Atención del Reclamo

[Regresar](#)

Figura 47. Enlace “Número de Reclamo”

En el caso de requerir retornar a la pantalla anterior, dar clic en la opción “Regresar”.

3.5 Reportes


La sección “**Reportes**” permite generar reportes en base a la información relacionada a los reclamos recibidos, estos reportes pueden ser de cumplimiento o enfocados en los reclamos recibidos por la empresa.

Inicio	Datos de la Empresa Proveedora/Prestadora	Registro de Sucursales/Direcciones	Atención de Reclamos	Monitoreo	Reportes
--------	---	------------------------------------	----------------------	-----------	-----------------

Cumplimiento


Reclamos Empresa Proveedora/Prestadora

Figura 48. Menú “Reportes”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 31 de 36

3.5.1 Cumplimiento: Este submenú permite obtener un reporte general numérico sobre la atención de reclamos como empresa o separado por matriz y sucursales/direcciones registradas (en el caso de tenerlas), en base a la aplicación de los criterios de búsqueda disponibles que se encuentran en la pantalla.

Figura 49. Página “Cumplimiento”



La información que se obtendrá en la búsqueda, se agrupará en tres secciones:

- **En tránsito:** Contiene el número de reclamos abiertos, pendientes de contestación y atendidos.
- **Cerrados:** Contiene el número de reclamos cerrados con calificación, sin calificación o cerrados por el sistema.
- **Totales:** Contiene el número total de reclamos correspondientes, así como el total de reclamos que fueron remitidos a la Defensoría del Pueblo, reclamos calificados como conforme/inconforme y reclamos no calificados por la persona usuaria/consumidora.

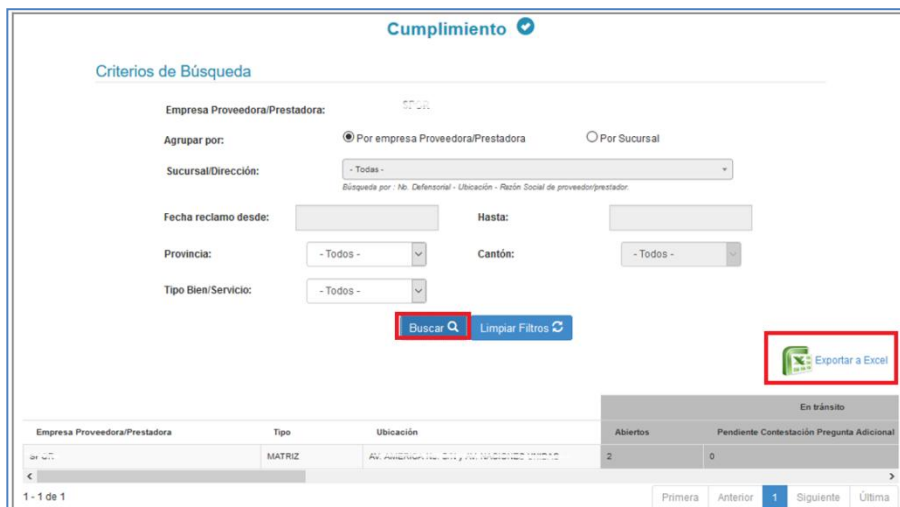


Figura 50. Resultado de búsqueda de reclamos

3.5.2 Reclamos Proveedor/Prestador: Este submenú permite obtener un reporte más amplio sobre la atención de reclamos, así como visualizar cada uno de los reclamos ingresados a la empresa y/o sucursales/direcciones registradas (en el caso de tenerlas). Estos reclamos pueden filtrarse en base a la aplicación de los criterios de búsqueda disponibles que se encuentran en la pantalla.

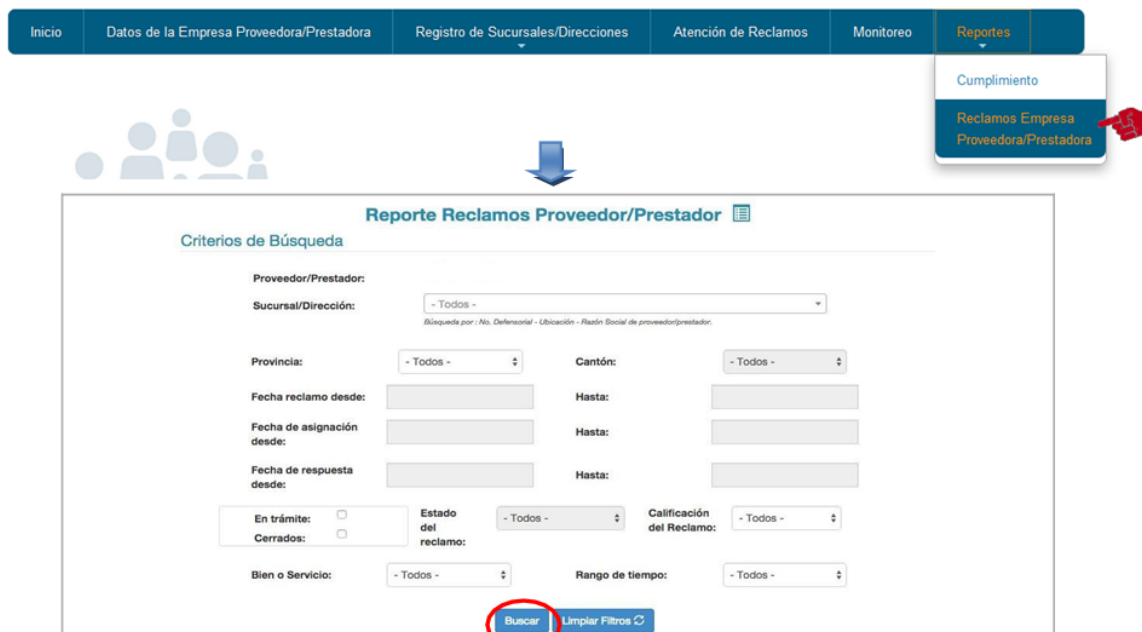

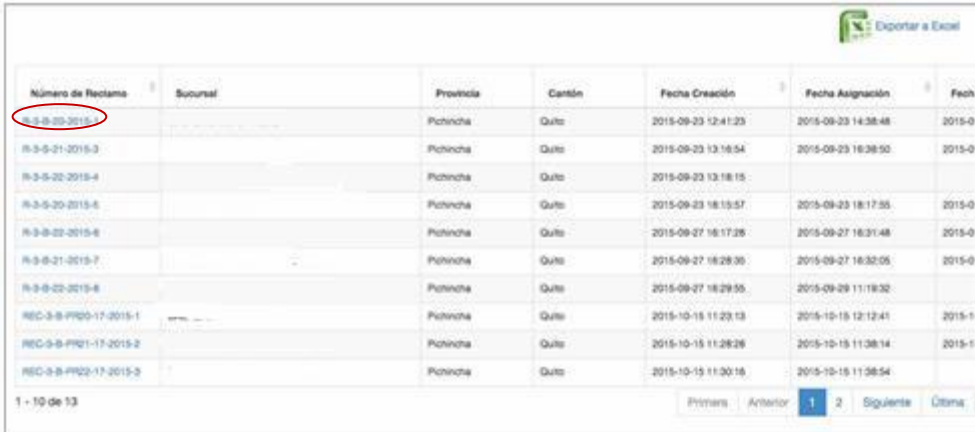


Figura 51. Opción de reporte “Reclamos Proveedor/Prestador”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 33 de 36

Una vez que se despliegan los resultados de acuerdo a los filtros seleccionados, usted podrá visualizar información detallada del reclamo que requiera, dando clic en el enlace correspondiente al número de reclamo.



Número de Reclamo	Sucursal	Provincia	Cantón	Fecha Creación	Fecha Asignación	Fecha
REC-26-P-PR1-17-2016-3		Pichincha	Quito	2015-09-23 12:41:23	2015-09-23 14:38:48	2015-0
REC-26-P-PR1-17-2016-4		Pichincha	Quito	2015-09-23 13:18:54	2015-09-23 16:38:50	2015-0
REC-26-P-PR1-17-2016-5		Pichincha	Quito	2015-09-23 13:18:15		
REC-26-P-PR1-17-2016-6		Pichincha	Quito	2015-09-23 18:15:57	2015-09-23 18:17:55	2015-0
REC-26-P-PR1-17-2016-7		Pichincha	Quito	2015-09-27 16:17:26	2015-09-27 16:31:48	2015-0
REC-26-P-PR1-17-2016-8		Pichincha	Quito	2015-09-27 16:28:30	2015-09-27 16:32:05	2015-0
REC-26-P-PR1-17-2016-9		Pichincha	Quito	2015-09-27 16:29:55	2015-09-29 11:19:32	
REC-26-P-PR1-17-2016-10		Pichincha	Quito	2015-10-15 11:23:13	2015-10-15 12:12:41	2015-1
REC-26-P-PR1-17-2016-11		Pichincha	Quito	2015-10-15 11:26:28	2015-10-15 11:38:14	2015-1
REC-26-P-PR1-17-2016-12		Pichincha	Quito	2015-10-15 11:30:16	2015-10-15 11:38:54	

Figura 52. Resultado de búsqueda de reclamos

Para retornar a la página Reporte Reclamos Proveedor/Prestador, dar clic en la opción “**Regresar**”.



Detalle del Reclamo

No. Reclamo: REC-26-P-PR1-17-2016-3

Datos Usuario / Consumidor(a)

Apellidos y nombres: PICHINCHA, RODRIGUEZ

Identificación: 00123456789

Correo electrónico: pichincha@pichincha.ec

Teléfono 1: 001234 567890

Datos del Reclamo

Atención del Reclamo

[Regresar](#)

Figura 53. Pantalla “Mostrar Reclamo”

3.6 Mi Cuenta

Esta opción permite visualizar y/o modificar la información de la persona de contacto encargada de la atención de reclamos de la empresa proveedora/prestadora.


	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 34 de 36




Figura 54. Opción “Mi cuenta”

3.6.1. Actualizar información de la persona responsable de la atención de reclamos: Al dar clic en la opción “**Mi cuenta**”, se despliega la siguiente pantalla, con información de la persona de contacto. Tenga en cuenta que información como: nombre de usuario, tipo de identificación e identificación, no son modificables.

Recuerde: En el caso de que la empresa requiera cambiar de persona de contacto debe informarlo a la Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes.



Figura 55. Página “Mi cuenta”

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 35 de 36

3.6.2. Cambiar Contraseña: en la opción “**Mi cuenta**”, usted puede modificar la contraseña, dar clic en “**Cambiar contraseña**”.

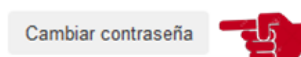


Figura 56. Opción “Cambiar contraseña”

3.7 Ayuda – Soporte Técnico

En caso de que el sistema presente algún problema en su funcionamiento y requerir de ayuda, usted debe dar clic en el enlace “**Ayuda – Soporte Técnico**” y completar la información solicitada en la pantalla “Ayuda”.

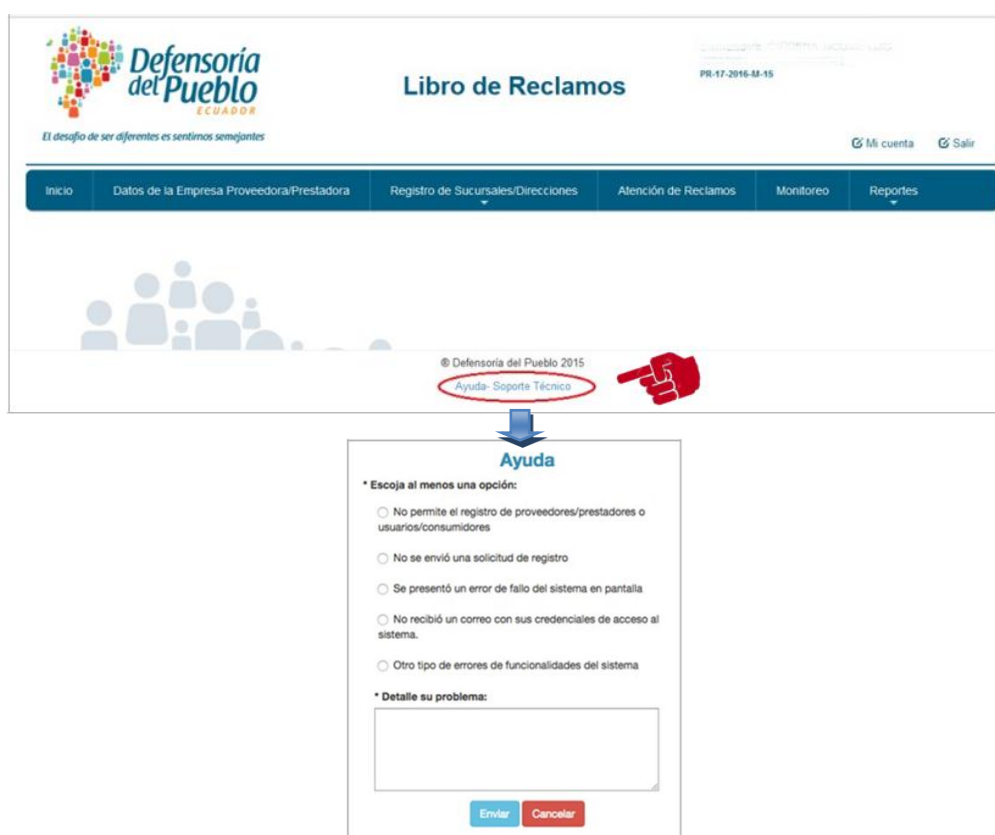



Figura 57. Opción “Ayuda – Soporte Técnico”

Al dar clic en la opción “**Enviar**”, aparecerá en su pantalla un mensaje de envío exitoso y se enviará un correo electrónico al administrador del sistema con el requerimiento de ayuda.

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Empresa proveedora/ prestadora	VERSIÓN: 2.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 36 de 36

4. SALIR DEL SISTEMA

Para salir del sistema, dar clic en la opción “Salir”.



Figura 34. Opción “Salir”

Recuerde: Por seguridad en el manejo de la herramienta siempre cierre la sesión.



<http://librodereclamos.dpe.gob.ec>