



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

ACTOR: PERSONAS USUARIAS/CONSUMIDORAS

Junio, 2018



 <p>Defensoría del Pueblo ECUADOR <small>El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.</small></p>	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarías/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO


INTRODUCCIÓN	3
1. INGRESO AL SISTEMA.....	4
2. REGISTRO	4
2.1 Ingreso por primera vez al sistema.....	4
2.2 Recuperar contraseña	6
3. PANTALLA PRINCIPAL	8
3.1 Inicio	8
3.2 Normativa	8
3.3 Registre su Reclamo.....	9
Secciones del menú Registre su Reclamo.....	9
Enviar y confirmar envío de su Reclamo	13
Revisar respuesta del Reclamo	14
3.4 Mis Reclamos.....	14
Ver	15
Revisar	16
Calificar	17
3.5 Mi Cuenta.....	19
3.6 Ayuda – Soporte Técnico.....	20
4. SALIR DEL SISTEMA.....	21

 <p>Defensoría del Pueblo ECUADOR <i>El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.</i></p>	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarías/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 3 de 25

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 de esta manera un canal de comunicación directa entre la empresa proveedora/prestadora y la persona usuaria/consumidora.

Este manual constituye una guía para que la persona usuaria/consumidora conozca el manejo del sistema, acceda al libro de reclamos de manera virtual, registre un reclamo, realice seguimiento, obtenga una respuesta, y califique la atención del reclamo. En caso de que la persona consumidora o usuaria no reciba respuesta a su reclamo, o considere que este no ha sido atendido de manera pertinente, tiene la opción de remitirlo a la Defensoría del Pueblo para iniciar el proceso defensorial correspondiente.

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 4 de 25

1. INGRESO AL SISTEMA

Para acceder al sistema, la persona usuaria/consumidora 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 **Personas Usuarias/Consumidoras**.



Figura 1. Opción “Personas Usuarias/Consumidoras”


2. REGISTRO

2.1 Ingreso por primera vez al sistema

- Dar clic en la opción “Registrarse”.



Figura 2. Opción “Registrarse”

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 5 de 25

Se desplegará la pantalla “**Registro de Usuario(a)/Consumidor(a)**”¹ que comprende tres secciones: datos generales, dirección y contraseña.

- b) Completar la información solicitada. Considerar que en la sección “**Datos generales**” el campo “Fecha de nacimiento” es un campo de validación.

Registro de Usuario(a)/Consumidor(a)

* Campos obligatorios

Datos Generales

* Tipo de identificación:

C.I/C.C

* Identificación:

* Pais de origen:

- Seleccione -

* Pais nacionalidad:

- Seleccione -

* Apellidos y nombres:

Primer Apellido Segundo Apellido Primer Nombre Segundo Nombre

* Fecha de nacimiento:

* Sexo:

☐ Femenino
☐ Masculino

* Edad:

* Auto-identificación étnica:

- Seleccione -

* ¿Tiene discapacidad?:

☐ Si
☐ No

* Teléfono 1:

Ej: 022123123 o 09939484

Teléfono 2:

Ej: 022123123 o 09939484

* Correo electrónico:

* Confirmar correo electrónico:

Permite validar la información ingresada

Figura 3. Sección “Registro de Usuario(a)/ Consumidor(a) – Datos Generales”

- c) En la sección “**Dirección**” ingresar la información sobre su lugar de residencia (esta información no será visible para la empresa proveedora/prestadora).

Datos Generales

Dirección

La información que usted registre en estos campos, no será visualizada por el proveedor/prestador.

* Provincia:

- Seleccione -

* Cantón:

- Seleccione -

Parroquia:

- Seleccione -

Barrio:

* Calle:

* Intersección:

* Número:


Código postal:

Ej: 000000

Consulte su código postal

Figura 4. Sección “Registro de Usuario(a)/ Consumidor(a) – Dirección”

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

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarías/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 6 de 25

- d) En la sección “**Contraseña**” crear una contraseña con mínimo ocho (8) caracteres.



Figura 5. Sección “Registro de Usuario(a)/ Consumidor(a) – Contraseña”

- e) Luego, hacer clic en **Términos y Condiciones**; a continuación se despliega un cuadro con el acuerdo de uso. Una vez leído y aceptado, marcar la opción “*He leído los Términos y Condiciones de uso*”.
- f) Finalmente, hacer clic en la opción **Enviar**; inmediatamente, aparecerá un mensaje de confirmación y se remitirá una notificación al correo electrónico ingresado, confirmando el registro.

Registro de usuario/consumidor realizado exitosamente. Las credenciales han sido enviadas al correo electrónico registrado en el formulario.

Figura 6. Mensaje de confirmación

Recuerde: Su usuario siempre será su número de cédula y la contraseña, la que usted ingreso al momento del registro.

2.2 Recuperar contraseña

Para generar una nueva contraseña, ir al módulo persona Usuaría/Consumidora y dar clic en el enlace “**¿Olvidó su contraseña?**”, luego ingresar el correo electrónico registrado en la nueva pantalla y dar clic en la opción “**Enviar correo**”.


 Defensoría del Pueblo <small>ECUADOR</small> <small>El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.</small>	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarías/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 7 de 25



Figura 7. Recupera contraseña

Posteriormente, llegará a su correo electrónico registrado una notificación en la que constarán el usuario y contraseña provisional para el ingreso.


DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Reinicio de Contraseña

Estimado(a) ZURITA ANITA

Usted ha solicitado el cambio de contraseña en el Libro de Reclamos. Sus credenciales son:

Usuario: 100304
Contraseña: e001b100

Figura 8. Notificación – “Recuperar contraseña”

	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 8 de 25

3. PANTALLA PRINCIPAL

Una vez registrada, la persona consumidora puede acceder al sistema “Libro de Reclamos” con su usuario y contraseña.

Al iniciar sesión se desplegará la pantalla principal con sus respectivos menús: inicio, normativa, registre su reclamo y mis reclamos.

3.1 Inicio

Es la primera pantalla del sistema que se muestra al momento de ingresar al sistema.



Figura 9. Opción “Pantalla principal”

3.2 Normativa

Este menú permite consultar la normativa relacionada a la protección de las personas consumidoras y usuarias.

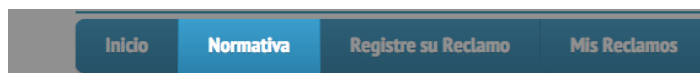



Figura 10. Opción “Normativa”

Al dar clic en el menú “**Normativa**”, se despliega un listado de normas, mismas que podrán ser visualizadas al dar clic en la opción “Mostrar”.

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 9 de 25

Normativa	
Nombre de Documento	Acciones
COOTAD	Mostrar
LEY DE HIDROCARBUROS	Mostrar
LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Mostrar
LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS	Mostrar
LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES	Mostrar
LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA	Mostrar
Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor	Mostrar

1 - 7 de 7

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Figura 11. Pantalla “Normativa”

3.3 Registre su Reclamo

Este menú contiene una hoja de reclamos a modo de formulario, en el que la persona usuaria/consumidora podrá registrar sus reclamos a una o varias empresas proveedoras/prestadoras.

Para registrar su reclamo, usted debe seguir el siguiente procedimiento:

- Dar clic en el menú **Registre su Reclamo**. Se desplegará una pantalla dividida en tres secciones: Datos usuario (a)/ consumidor (a), Empresa a la que dirige el reclamo y Datos del Reclamo.



Figura 12. Opción “Registre su Reclamo”

- **Datos Usuario(a)/Consumidor(a):** Se visualiza información básica registrada por usted.


	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 10 de 25



Figura 13. Sección “Registre su Reclamo – Datos Usuario(a)/Consumidor(a)”

- **Empresa a la que se dirige el reclamo:** usted puede buscarla a través de las siguientes opciones:

i. Digitar directamente el nombre, número de RUC o nombre comercial de la empresa proveedora/prestadora registrada en el sistema y seleccionar.




Figura 14. Búsqueda empresa proveedora/prestadora REGISTRADA a la que se dirige el reclamo

Recuerde: Como resultado de su búsqueda pueden aparecer la matriz y las sucursales de la empresa proveedora/prestadora registrada, usted deberá seleccionar a quien dirige el reclamo

- ii. En el caso de no encontrarla², diríjase a la opción “Si no encuentra la empresa

² En el caso de no encontrar a la empresa mediante la primera opción, se debe tomar en cuenta que la empresa

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 11 de 25

Proveedora/Prestadora por favor haga clic Aquí” y buscarla ingresando el número RUC/RISE.



Figura 15. Búsqueda empresa proveedora/prestadora NO REGISTRADA a la que se dirige el reclamo


Recuerde: a través de esta opción, usted podrá dirigir su reclamo a una empresa proveedora/prestadora que no esté registrada en el sistema, con el fin de recibir una asesoría a su reclamo por parte de la Defensoría del Pueblo, misma que le llegará al correo electrónico registrado.

En caso de no conocer el número de RUC de la empresa proveedora/prestadora: dar clic en la opción **Aquí**, misma que enlaza con la página de búsqueda de contribuyentes del Servicio de Rentas Internas – SRI.



Figura 21. “Datos búsqueda de la empresa proveedora/prestadora en SRI – opción Aquí”

proveedora/prestadora no está registrada en el sistema.

 Defensoría del Pueblo <small>ECUADOR</small> <small>El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.</small>	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 12 de 25


A través de la página del SRI podrá buscar a la empresa proveedora/ prestadora mediante tres opciones: **RUC**, **Razón Social** o **Nombre Comercial**.

- **Datos del reclamo:** en esta sección usted deberá ingresar la información requerida respecto a su reclamo, de acuerdo a los siguientes campos:

- **Tipo de bien/servicio:** bien, servicio público o servicio privado.
- **Categoría del reclamo:** permite seleccionar el grupo del bien o servicio al que hace referencia el reclamo.
- **Catálogo de derechos:** listado de derechos de las personas consumidoras, señalados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- **Fecha del inconveniente:** fecha en que se suscitó el indecente o percance respecto al bien o servicio.
- **Lugar donde se suscitó el inconveniente:** ubicación del establecimiento, nombre del local, sucursal/dirección, etc.
- **Descripción clara y concisa del reclamo:** espacio para detallar el reclamo.
- **Resultado que pretende obtener con el reclamo:** detalle de lo que se espera como solución al reclamo.
- **Archivo adjunto:** permite adjuntar los documentos que respalden el reclamo ingresado, como por ejemplo: facturas, fotografías, etc.

En el caso de reclamos relacionados a servicios públicos domiciliarios, adicionalmente, se desplegarán los siguientes campos:

- **Tipo de servicio:** Especifica la categoría del servicio público domiciliario.
- **Tipo de reclamo:** Categoriza el reclamo en calidad del servicio, facturación, tarifas y cobros, información y atención a la persona usuaria, suspensión o falta de acceso y otros.
- **Número de suministro:** Número asignado por la empresa prestadora del servicio para identificar el medidor o suministro.

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 13 de 25

- Número de factura: Número de documento emitido por la empresa prestadora.

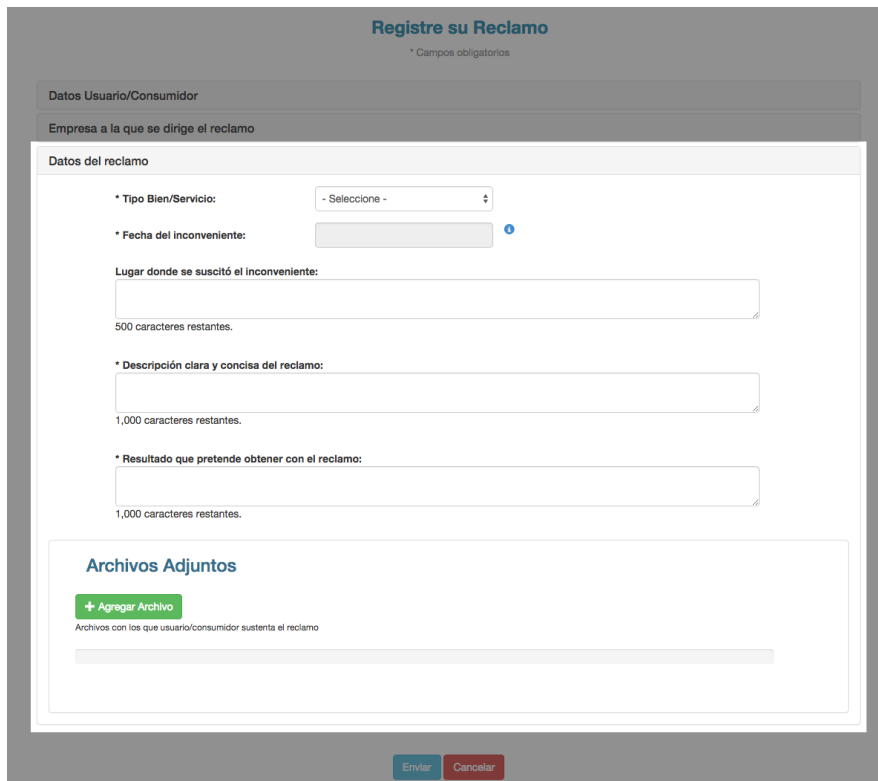


Figura 16. Sección “Registre su Reclamo – Datos del reclamo”

- b) Una vez completada la información de la sección “Datos del reclamo”, dar clic en la opción “Enviar”; inmediatamente aparecerá un mensaje de confirmación de envío del reclamo y dar clic en aceptar.




Figura 16. Confirmación de envío

- Si el reclamo fue enviado a una empresa proveedora/prestadora **registrada** aparecerá el siguiente mensaje de confirmación:

Reclamo enviado exitosamente.
El Proveedor/Prestador dará su respuesta en un
plazo máximo de 15 días.

Figura 17. Mensaje envío a empresa proveedora/prestadora “Registrada”

	MANUAL DE USUARIO	
	SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 14 de 25

- Si el reclamo ha sido enviado a una empresa proveedora/prestadora **no registrada**, la Defensoría del Pueblo brindará asesoramiento a su reclamo y se contactará con la empresa para solicitarle que se adhiera al sistema.

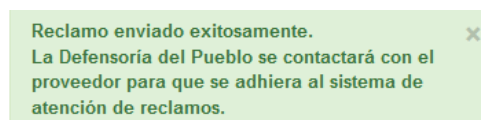


Figura 18. Mensaje envío a empresa proveedora/prestadora “No registrada”

- c) **Revisar respuesta del Reclamo:** cuando la empresa proveedora/ prestadora responda el reclamo, recibirá una notificación a su correo electrónico.



Figura 19. Opción “Correo electrónico con notificación de respuesta al reclamo”

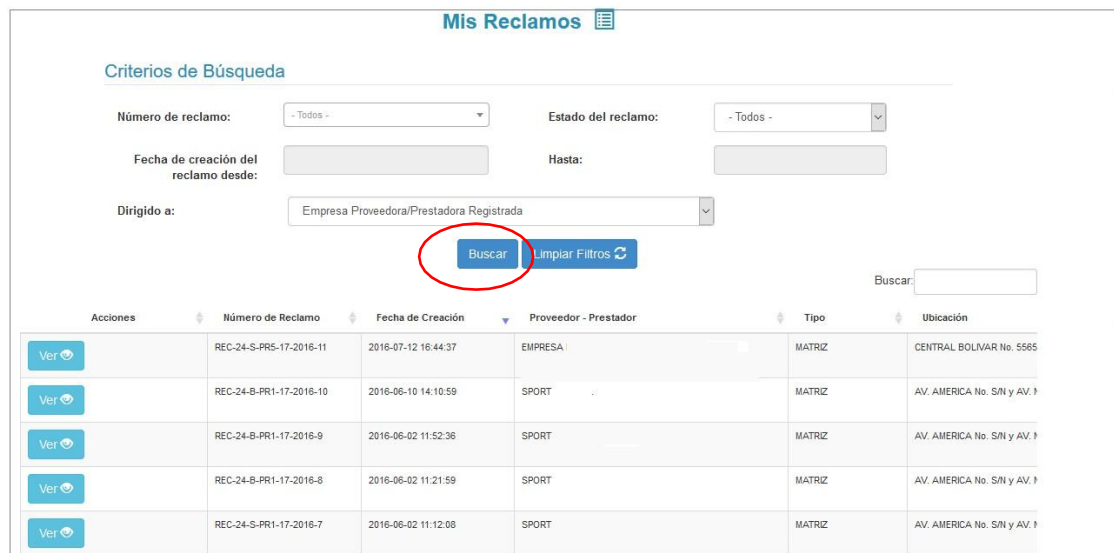
3.4 Mis Reclamos

En este menú puede buscar información sobre sus reclamos y visualizar el estado de los mismos.



Figura 20. Opción “Mis Reclamos”

Para esto, dar clic en el menú “Mis reclamos” y se desplegará la siguiente pantalla, en la cual puede realizar la búsqueda de reclamos mediante diferentes filtros.



Mis Reclamos

Criterios de Búsqueda

Número de reclamo: Estado del reclamo:

Fecha de creación del reclamo desde: Hasta:

Dirigido a:

Buscar **Limpiar Filtros**

Buscar:

Acciones	Número de Reclamo	Fecha de Creación	Proveedor - Prestador	Tipo	Ubicación
Ver	REC-24-S-PR5-17-2018-11	2016-07-12 16:44:37	EMPRESA	MATRIZ	CENTRAL BOLIVAR No. 5565
Ver	REC-24-B-PR1-17-2018-10	2016-06-10 14:10:59	SPORT	MATRIZ	AV. AMERICA No. 5/N y AV. I
Ver	REC-24-B-PR1-17-2018-9	2016-06-02 11:52:36	SPORT	MATRIZ	AV. AMERICA No. 5/N y AV. I
Ver	REC-24-B-PR1-17-2018-8	2016-06-02 11:21:59	SPORT	MATRIZ	AV. AMERICA No. 5/N y AV. I
Ver	REC-24-S-PR1-17-2018-7	2016-06-02 11:12:08	SPORT	MATRIZ	AV. AMERICA No. 5/N y AV. I

Figura 21. Opción “Mis Reclamos - Buscar”

Una vez definidos los criterios de búsqueda, dar clic en la opción **Buscar** y visualizar los resultados. En cada uno de los reclamos podrán aparecer tres acciones: Ver, Revisar o Calificar.



Buscar **Limpiar Filtros**

Buscar:

Ubicación	Estado	Remitido a la Defensoría del Pueblo	Calificación de reclamo	Acciones
Avenida DEF No. 456 y Calle ABC Ed. Edificio ABC	Pendiente Respuesta			Ver
Los Mastodontes Avenida ABC No. 123 y Calle DEF Ed. Edificio ABC	Atendido			Revisar Calificar
10 DE AGOSTO No. N21-281 y CARRION	Atendido			Revisar Calificar

1 - 3 de 3


Primera [Anterior](#) [1](#) [Siguiete](#) Última

Figura 22. Opción “Resultado de búsqueda”

Recuerde: Las acciones **Revisar** y **Calificar** se activaran en el momento que la empresa proveedora/prestadora haya dada respuesta a su reclamo.

A continuación se detalla cada una de las acciones:

- a) **Ver:** permite visualizar el detalle del reclamo.

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 16 de 25

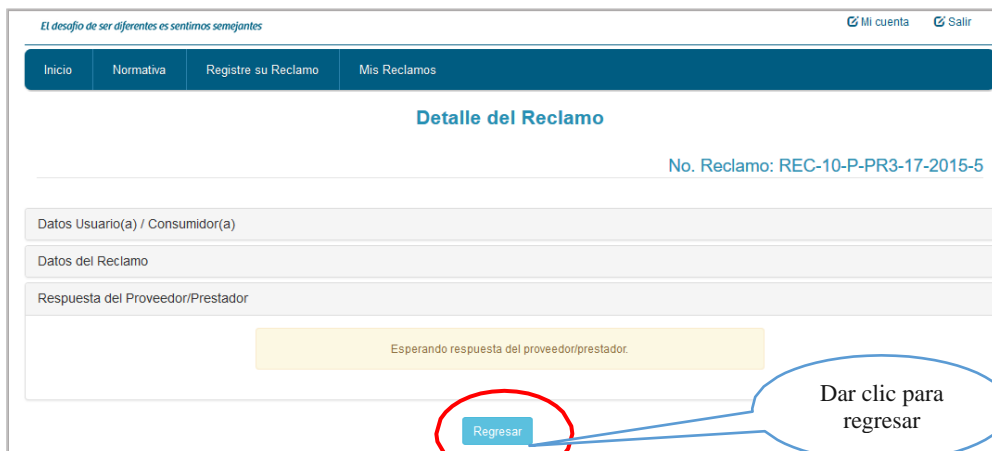


Figura 23. Opción “Detalle del reclamo”

b) Revisar: permite visualizar la respuesta de la empresa proveedora/ prestadora.

Para revisar su respuesta realizar lo siguiente:

- En la pantalla Mis Reclamos, dar clic en la opción **Revisar**.
- Verificar que se despliegue la pantalla **Detalle del Reclamo**; visualizar la respuesta de la empresa proveedora/ prestadora.

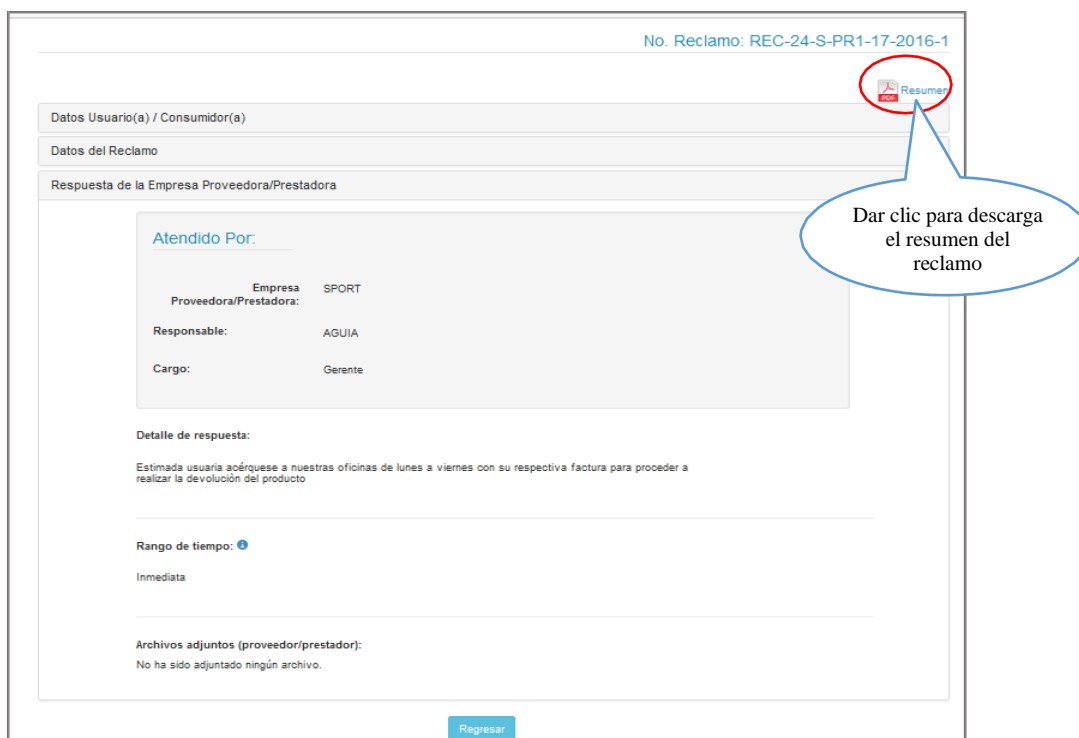



Figura 24. Pantalla “Revisar el reclamo”

iii. Para realizar una pregunta o comentario adicional a la empresa proveedora/

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 17 de 25

prestadora, relacionados con la respuesta del reclamo, seleccionar el casillero según indica la siguiente figura.




Figura 25. Opción “Pregunta adicional”


c) **Calificar:** una vez que la empresa proveedora/ prestadora ha atendido su reclamo, usted puede calificar el proceso de atención de la siguiente manera:

- i. Dar clic en la opción **Calificar**.
- ii. Escoger en la página **Calificación de Reclamos**, una de las dos opciones: **Conforme** e **Inconforme**.



Figura 26. Opción “Calificación de reclamos”

- Si está de acuerdo con la atención prestada a su reclamo, seleccionar la opción **Conforme** y ratifique su respuesta en el mensaje de confirmación, dando clic en la opción **Aceptar**.

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 18 de 25



The screenshot shows the 'Calificación de Reclamos' form. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Normativa', 'Registre su Reclamo', and 'Mis Reclamos'. Below this, the title 'Calificación de Reclamos' is displayed, followed by a note '* Campos obligatorios'. The instruction 'Por favor evalúe el proceso de atención de su reclamo.' is shown. The 'Número de reclamo:' is 'REC-24-S-PR1-17-2016-38'. The 'Calificación de reclamo:' section has two radio buttons: 'Conforme con la respuesta' (selected and circled in red) and 'Inconforme con la respuesta'. There is a green square next to the 'Inconforme' option. At the bottom, there are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons.

Figura 27. “Calificación de Reclamos - Satisfecho”

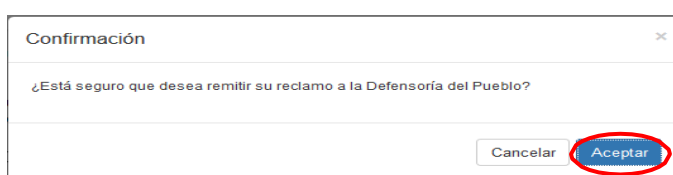
- Caso contrario, seleccionar la opción **Inconforme** y ratificar su repuesta en el mensaje de confirmación.
- Adicionalmente, con opción **Inconforme**, usted tendrá la posibilidad de remitir su reclamo a la Defensoría del Pueblo, para esto dar clic en el recuadro correspondiente e inmediatamente se le solicitará llenar algunos campos; dar clic en **Enviar**.



The screenshot shows the 'Calificación de Reclamos' form with the 'Inconforme con la respuesta' option selected. Below this, there is a checkbox '¿Desea que su caso sea remitido a la Defensoría del Pueblo?' which is checked. A note says 'Recuerde que usted puede reclamar sus derechos en la Defensoría del Pueblo y/o Juzgado de Contravenciones.' Below this, there is a section 'Datos del reclamo que será remitido a la Defensoría del Pueblo:' with a note 'Usted deberá especificar sus nombres y apellidos la primera vez que remita un reclamo a la Defensoría del Pueblo.' There are input fields for 'Nombre de la persona que remite el reclamo:', 'Provincia:', 'Cantón:', 'Primer nombre:', 'Segundo nombre:', 'Primer apellido:', and 'Segundo apellido:'. At the bottom, there are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons, with 'Enviar' circled in red.


Figura 28. “Calificación de Reclamos – Inconforme remitido a la Defensoría del Pueblo”

Finalmente, aparecerá un mensaje de confirmación de envío de calificación.



The screenshot shows a 'Confirmación' dialog box with a close button (X) in the top right corner. The text inside asks '¿Está seguro que desea remitir su reclamo a la Defensoría del Pueblo?'. At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Aceptar' buttons, with 'Aceptar' circled in red.

Figura 29. “Confirmación desea enviar reclamo a la Defensoría del Pueblo”

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 19 de 25

Recuerde: La opción de remitir su reclamo a la Defensoría del Pueblo solamente se activará cuando la empresa proveedora/prestadora de respuesta su reclamo y usted haya calificado la misma como **Inconforme**.

3.5 Mi Cuenta

Esta opción permite visualizar y/o modificar la información de la persona usuaria registrada.

a) Para ingresar, dar clic en la opción **Mí Cuenta**.

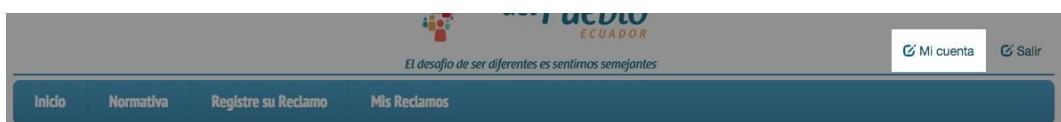
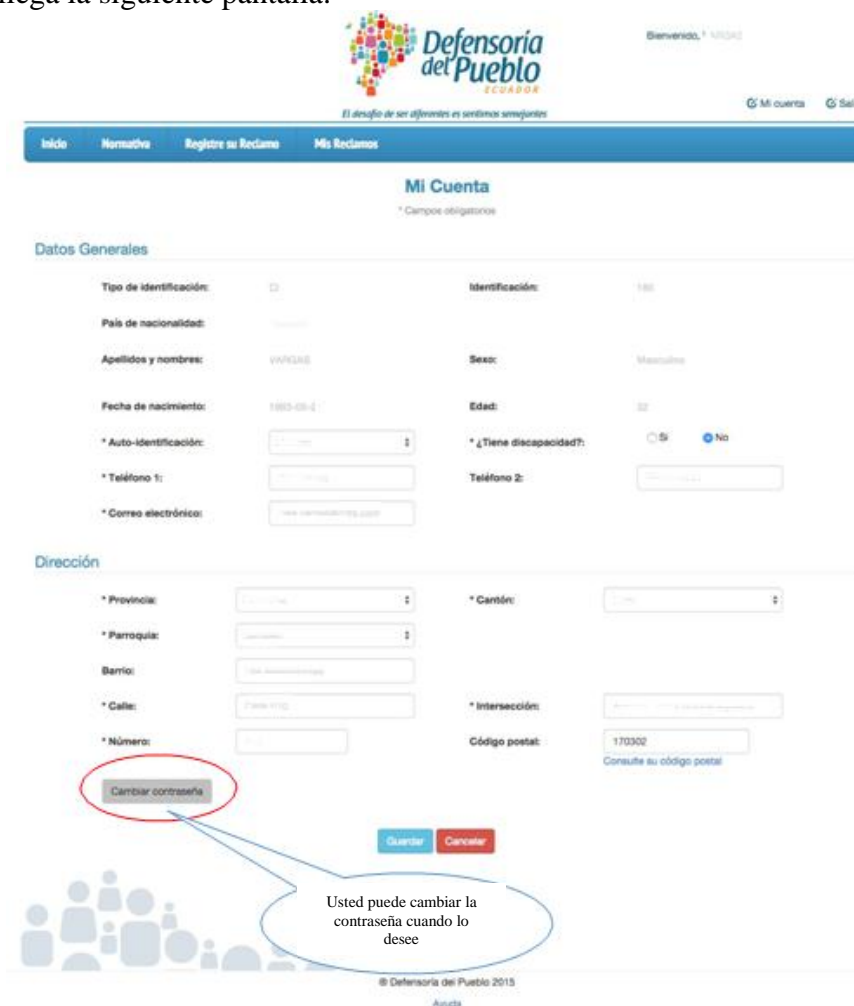


Figura 30. Opción “Mi Cuenta”

b) Se despliega la siguiente pantalla:



Mi Cuenta
* Campos obligatorios

Datos Generales

Tipo de identificación: Identificación:

País de nacionalidad:

Apellidos y nombres: Sexo:

Fecha de nacimiento: Edad:

* Auto-identificación: * ¿Tiene discapacidad?: ☐ Sí ☒ No

* Teléfono 1: Teléfono 2:

* Correo electrónico:

Dirección

* Provincia: * Cantón:

* Parroquia:

Barrio:

* Calle: * Intersección:

* Número: Código postal:


[Consulte su código postal](#)

Cambiar contraseña

Usted puede cambiar la contraseña cuando lo desee

© Defensoría del Pueblo 2015
Ayuda

Figura 30. Pantalla “Mi Cuenta – Cambiar contraseña”

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarias/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 20 de 25

3.6 Ayuda – Soporte Técnico

Esta opción le permite solicitar ayuda en caso de que el sistema presente algún problema técnico en su funcionamiento.



Figura 31. “Ayuda – Soporte Técnico”

Para solicitar soporte técnico, dar clic en la opción **Ayuda – Soporte Técnico** y completar la siguiente información:

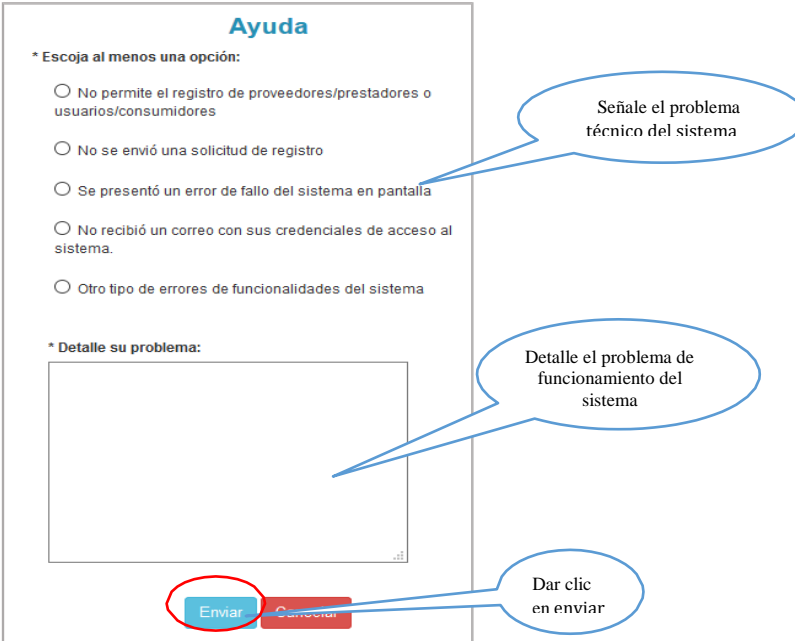



Figura 32. Opción “Ayuda”

	MANUAL DE USUARIO SISTEMA “LIBRO DE RECLAMOS”	
	ACTOR: Personas Usuarías/Consumidoras	VERSIÓN: 1.0
	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES	Página 21 de 25

Después enviar su inconveniente, aparecerá un mensaje de envío exitoso e inmediatamente su requerimiento será solventado por el administrador del sistema.

Mensaje enviado exitosamente.

Figura 33. Opción “Ayuda – Mensaje enviado”

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>