Defensoría del Pueblo
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN No. 009-DPE-CGAJ-2017

Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador establece que "las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las personas consumidoras y consumidores (...)".

Que, el artículo 53 de la Constitución dispone que "las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (...)".

Que, el artículo 214 de la Constitución establece que la Defensoría del Pueblo es un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

Que, el artículo 215 de la Constitución dispone que "la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país (...)".

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial No. 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 4 establece los derechos fundamentales de las personas consumidoras, a más de los establecidos en la Constitución de la República, los tratados y convenios Internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil.

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 4, numeral 12, establece como uno de los derechos fundamentales de la persona consumidora, el "derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el

que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado".

Que, el artículo 5 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, determina que "se entenderá por libro de reclamos todo tipo de registro, ya sea en medio magnético o escrito. Todas las empresas y establecimientos mantendrán un libro de reclamos conforme lo dispuesto en el [artículo 4] (...)"

Que, el mismo artículo establece que "el referido libro estará a disposición de los consumidores, respecto de su propio reclamo, de la asociación de consumidores que lo solicite, respecto de un reclamo en el que interviene a solicitud de un consumidor (...); y de los organismos y autoridades competentes, de conformidad con la ley."

Que, de acuerdo al Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tiene la misión de "coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial".

Que, será responsabilidad del adjunto/a de Usuarios y Consumidores "aprobar, supervisar y evaluar los procesos de registro defensorial de proveedores de bienes y servicios, así como del mecanismo de hojas de reclamaciones".

Que, es misión de la Dirección General de Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo "Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los consumidores y el control eficiente a los proveedores de bienes y productos de consumo masivo."

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, al señalar las atribuciones y responsabilidades del Director/a de Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo, en los literales b,d,e, establece: "coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial"; "coordinar y dirigir el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo" y "establecer criterios y mecanismos para el correcto manejo del sistema de hojas de reclamaciones de consumo".

Que, la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes tiene como misión "dirigir, planificar y constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente, y verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para su funcionamiento".

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, al señalar las atribuciones y responsabilidades del Director/a Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, en lo principal dispone: a) establece: "constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, y actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente", b) "Establecer acciones y estrategias que permitan implementar el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo", c) "Monitorear permanentemente la actualización y correcto funcionamiento del registro defensorial, e) "Extender el número de registro defensorial a los proveedores que lo soliciten, f) "Coordinar el mecanismo adecuado para la solicitud y otorgamiento del registro defensorial", i) "Llevar un registro de hojas de reclamaciones y derivar a la instancia de la Defensoría del Pueblo competente para conocer el reclamo".

Que, con el transcurso del tiempo la tecnología ha evolucionado, mejorando las formas de comunicación, permitiendo una interacción rápida entre las personas y produciendo medios más accesibles que puedan ser utilizados como herramientas que contribuyan a la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras;

Que, es indispensable normar la implementación, administración y uso de la Plataforma Informática denominada "LIBRO DE RECLAMOS".

En ejercicio de las atribuciones que le confieren la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

RESUELVE:

Expedir el

INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACION, ADMINISTRACIÓN Y USO DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA DENOMINADA "LIBRO DE RECLAMOS".

Art.1.- Objetivo.- El objetivo del presente instrumento es establecer la implementación y administración del sistema "LIBRO DE RECLAMOS" de la Defensoría del Pueblo.

Art.2.- Ámbito.- La presente norma será de uso y cumplimiento obligatorio para todos los responsables de las áreas de usuarios y consumidores, conforme a la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo.

DEL LIBRO DE RECLAMOS

Art.3.- Finalidad.- Esta plataforma informática tiene como finalidad brindar a la población un canal directo y ágil entre las personas usuarias/consumidoras y las empresas proveedoras/prestadoras, para presentar los reclamos por un bien adquirido o un servicio privado o público recibido, y que las empresas proveedoras/prestadoras cuenten con una herramienta dinámica y estructurada para la recepción, trámite y respuesta de las reclamaciones ciudadanas; haciendo efectivo el derecho reconocido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento General.

Art.4.- Estructura.- El "LIBRO DE RECLAMOS" está constituido por los siguientes módulos:
a.- Modulo de personas usuarias/consumidoras.- Permite el registro de la persona usuaria/ consumidora, ingresar reclamos, calificar el proceso de atención al reclamo, verificar el estado del reclamo y la opción de escalar el reclamo a la Defensoría del Pueblo;
b.- Modulo de empresas proveedoras/prestadoras.- Permite el registro de la empresa proveedora/prestadora, atender reclamos, monitorear el proceso de atención, generar reportes y adherir sucursales.
c.- Modulo de monitoreo y seguimiento de la Defensoría del Pueblo.- Permite administrar el sistema, monitorear la atención de los reclamos y generar reportes para la prevención de la vulneración de derechos. El encargado de este módulo es el administrador de la plataforma informática que corresponderá a la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes.

Art.5.-Acceso al sistema.- Para acceder al sistema y crear una cuenta las empresas proveedoras/prestadoras y la persona usuaria/consumidora deberá ingresar a la página web de la Defensoría del Pueblo (www.dpe.gob.ec) o al siguiente link: http://consumidores.dpe.gob.ec

Art.6.- Registro.- Tanto la empresa proveedora/ prestadora y la persona usuaria/consumidora para formar parte del sistema, tendrán que registrarse en el mismo, siguiendo las instrucciones contenidas en el Manual de Usuario "LIBRO DE RECLAMOS" de la Defensoría del Pueblo.

Art. 7.- De la persona usuaria/ consumidora.- Una vez registrada en la plataforma informática, tendrá acceso al respectivo módulo, que le permitirá consultar la normativa relacionada a la protección de las personas usuarias/consumidoras, ingresar el reclamo a la empresa proveedora/prestadora, revisar la respuesta a su reclamo a fin de verificar si este ha sido atendido o no, calificar el proceso de atención al reclamo con las opciones de satisfecho o insatisfecho; si la calificación es insatisfecho, la persona usuaria o consumidora tiene la posibilidad de remitir su reclamo a la Defensoría del Pueblo.

Art. 8-. De la empresa proveedora/prestadora.- Una vez registrada en la plataforma informática, la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, validará la información suministrada por la empresa proveedora/prestadora. A través de este módulo, podrá atender los reclamos ingresados, realizar seguimiento y monitorear el proceso.

Art. 9.-Del administrador de la plataforma informática.- El/la Director/a Nacional de Registro de Proveedores de Bienes es la persona responsable de la administración funcional de la plataforma informática, en coordinación con la Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios y la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Art.10.- Atribuciones del administrador.- El administrador de la plataforma informática tendrá las siguientes atribuciones:

- Administrar pantallas,
- Controlar accesos (creación de perfiles y usuarios),
- Administrar parámetros (categorías, semaforización, etc.),
- Validar la información ingresada por la empresa proveedora/ prestadora,
- Monitorear la información ingresada, y
- Generar reportes.

Art. 11.- La información proporcionada por la persona usuaria/consumidora y la empresa proveedora prestadora, es considerada confidencial y el uso ilegal que se haga de esta información o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes, de conformidad con lo que dispone el Art. 6 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. De conformidad con lo dispuesto en el numeral "5.- CONFIDENCIALIDAD" establecido en los términos y condiciones suscritos tanto por la persona usuaria/consumidora como por la empresa proveedora/ prestadora.

Art.12.- De la custodia de la información.- La Defensoría del Pueblo únicamente es custodia de la información proporcionada por la persona usuaria/consumidora y la empresa proveedora/prestadora, siendo estas últimas responsables por el contenido de la misma.

Art.13.- De la utilización de la información.- La Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes podrá utilizar la información proporcionada por la persona usuaria/consumidora o la empresa proveedora/prestadora que se encuentra almacenada en el sistema y tienen la responsabilidad de custodiar las claves de acceso y la información almacenada en el mismo, así como no difundir la información con intereses ajenos a los fines institucionales. La omisión de estas acciones dará lugar a responsabilidades legales y administrativas.

Art. 14.- De la información requerida por las instituciones públicas.- En el caso de que una institución pública se encuentre realizando investigaciones inherentes al tema y requiera información que se encuentra alojada en la plataforma informática, esta deberá ser solicitada con el debido sustento legal a la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo.

Art.15.- Del mantenimiento y perfeccionamiento de la plataforma informática.- La Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se encargará de ejecutar, controlar, mantener, operar, perfeccionar; y, asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma informática del "Libro de Reclamos", en coordinación con la Dirección de Registro de Proveedores de Bienes. Además, tiene la responsabilidad global sobre el servidor, con excepción de su contenido; para cuyo efecto gestionará la obtención de recursos necesarios dentro del presupuesto anual institucional.

DISPOSICIONES GENERALES:

PRIMERA.- Los manuales de usuario elaborados por la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes como una guía para el manejo del sistema, estarán permanentemente publicados en la página web de la Defensoría del Pueblo (www.dpe.gob.ec), y estarán a disposición de la empresa proveedora/ prestadora y de la persona usuaria/consumidora.

SEGUNDA.- Para el correcto funcionamiento y alimentación de la información de la plataforma informática, se mantendrán convenios interinstitucionales con el Servicio de Rentas Internas y la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

TERCERA.- la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, será la encargada de notificar oportunamente a la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo, sobre la pertinencia de la suscripción o renovación de los convenios con el SRI y la DINARDAP.

CUARTA.- Para que el sistema cumpla con su objetivo, las partes deben aceptar y cumplir con los acuerdos establecidos en los términos y condiciones al momento de su registro en la plataforma informática.

QUINTA.- Queda prohibida la reproducción y/o distribución de los materiales relacionados a esta plataforma informática, para fines ajenos a su implementación y funcionamiento.

SEXTA.- La imagen corporativa que identifica esta herramienta, estará a cargo de la Dirección Nacional de Comunicación Social en coordinación con la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes.

Defensoría del Pueblo
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

UNICA.- En un plazo máximo de ocho días contados a partir de la publicación de la presente resolución, se realizará el lanzamiento oficial de la plataforma informática alojada en la página web de la Defensoría del Pueblo, la misma que estará a disposición de las personas usuarias/ consumidoras y de las empresas proveedoras/ prestadoras.

DISPOSICIÓN FINAL

De la ejecución de la presente resolución que entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, dentro del ámbito de sus competencias, e informar semestralmente al Defensor del Pueblo.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, el 9 de febrero de 2017.

Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO