
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 1 de 8


<h2 style="margin: 0;">ATENCIÓN DE RECLAMOS</h2>
--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Ing. Alexandra Torres	Ing. Elizabeth Guerra	Ing. Mauricio Maldonado

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 2 de 8

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1. Recepción de la Queja
 - 4.2. Validación de la Queja
 - 4.3. Investigación de la Queja
 - 4.4. Cierre de la Queja
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Este procedimiento define el método utilizado para el tratamiento de los reclamos o quejas.

2. ALCANCE

Es aplicable para toda expresión de insatisfacción que se presente al INEN, por parte de los usuarios.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Usuario: Organización o persona que recibe un producto o servicio suministrado por el Servicio Ecuatoriano de Normalización

Queja o Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad o insatisfacción, presentada por un usuario, relacionada con los servicios prestados por el INEN o los resultados de los mismos.

PQSSF: Sistema en línea de preguntas, quejas, sugerencias, solicitud de información pública, felicitaciones y denuncias.

SNAP: Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Analista Nivel 0: Denominado también Administrador de Buzón de Quejas, es el responsable de direccionar las quejas a cada uno de los Procesos afectados.


4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. Recepción de la Queja

Cada vez que un usuario desee expresar un reclamo o queja, se debe proceder de la siguiente manera:

- Ingresar a la página web de la Institución (<http://www.normalizacion.gob.ec>).
- Seleccionar la pestaña la Institución.
- Elegir el ícono servicios en Línea INEN
- Escoger el ícono Atención al Usuario.

Al seleccionar este ícono se despliega la ventana PQSSF herramienta creada por la SNAP, para dar cumplimiento al artículo 1 del Acuerdo No. 1423 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP (Ver Figura 1). En esta ventana, el usuario puede realizar su **Queja** previo la creación de un usuario.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 4 de 8

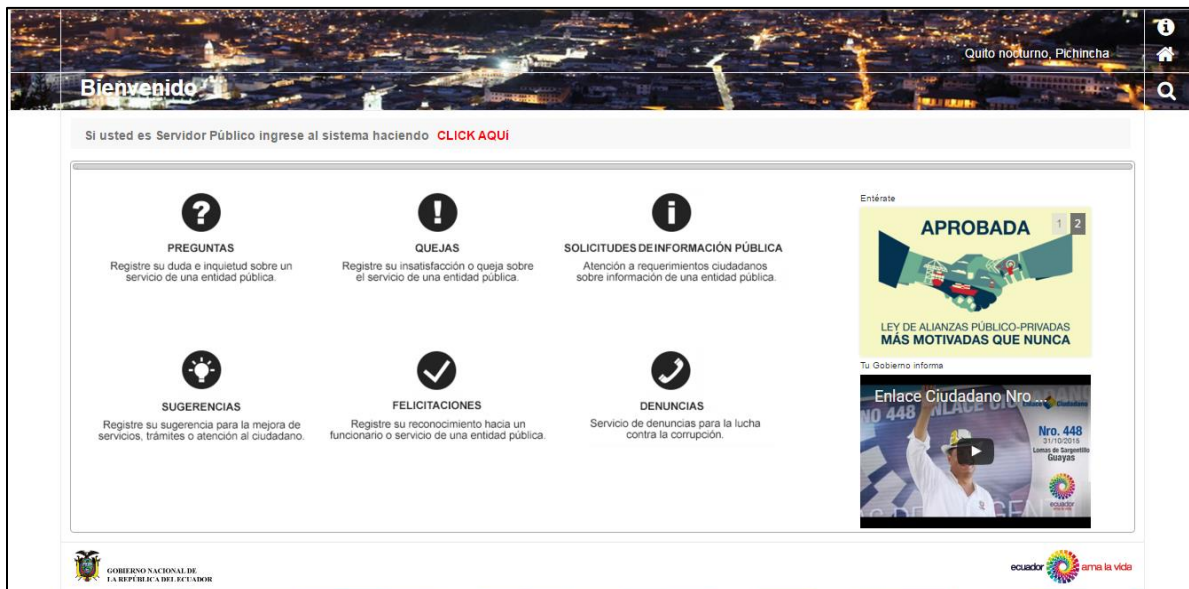


Figura 1. Página principal de atención al usuario

4.1.1. Creación del usuario

Una vez seleccionada la opción **Queja** o lo que el usuario desee manifestar se debe seleccionar la opción **Regístrese Aquí** y se debe llenar los campos solicitados. (Ver Figura 2).

REGISTRO DE USUARIOS

Ingrese todos los datos que se piden a continuación para registrarse en el portal. Todos los campos con () son obligatorios.*

Tipo Usuario

CIUDADANO PERSONA JURIDICA

Datos del Usuario

Tipo de Documento: * CEDULA DE CIUDADANIA

Número de Documento: *

Nombres: *

Fecha de Nacimiento: *

Correo Electrónico: *

Confirmación de Correo Electrónico: *


Índice Dactilar: *

El Índice Dactilar es el código de 10 caracteres que se encuentra en el anverso de la cédula de identidad, sobre la imagen de la huella digital.

Género: * Seleccionar

Nacionalidad Indígena: Seleccionar

Pueblo: * Seleccionar

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 5 de 8

Datos de Residencia

País de Residencia: *

Ciudad de Residencia: *

Dirección de Domicilio: *

Teléfono de Contacto 1 (Fijo): *

Teléfono de Contacto 2 (Celular): *

Código Postal:

Puede consultar su código postal accediendo a <http://www.codigopostal.gob.ec/>


Preguntas de Seguridad

¿Tu deporte favorito? *

¿Dónde nació tu mamá? *

¿Tu color favorito? *

Debemos tener la Seguridad de quién se está Registrando es una Persona




Ingrese el texto que muestra la imagen :


* Acepto los Términos y Condiciones de Uso

Figura 2. Formulario de registro de nuevo usuario

Una vez registrado el usuario, el sistema envía al correo registrado una confirmación de registro en la que se manifiesta el nombre de usuario y la contraseña la cual, se debe modificar al ingresar por primera vez al sistema.

Con el usuario registrado se procede a generar la queja en el formulario que se muestra en la Figura 3.

 <p>SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN</p>	<h2>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS</h2>	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 6 de 8



Ingreso de Solicitud
1

Analizar y Priorizar Requerimiento
2

Generar Requerimiento
3

Datos de Ciudadano

Documento de Identificación: Cédula de Ciudadanía Número de Documento: 1308930807 Apellidos y Nombres completos: CHILAN MACIAS MAURICIO NICOLAS Fecha de Nacimiento: 23/05/1983 Provincia de Domicilio: GUAYAS <input type="checkbox"/> Anónimo: <input type="checkbox"/>	Ciudad de Domicilio: GUAYAQUIL Dirección de Domicilio: Direccion Correo Electrónico: clientelatinus@gmail.com Teléfono Convencional: NO DEFINIDO Teléfono Celular: 5938895431178
--	--

Datos Generales de la Institución

Favor seleccione los datos sobre la Institución a la cual usted va a realizar su requerimiento.

Nombre Institución: * - Seleccionar - Provincia: * - Seleccionar - Ciudad: * - Seleccionar - Dirección de la Institución: <input type="text"/> <small>Caracteres Restantes: 500 / 500</small>	Servicio Institucional: * - Seleccionar - Cantón: * - Seleccionar -
---	--

Datos de su Pregunta

Favor seleccione las opciones correspondientes y el detalle de su pregunta.

Tipo de Pregunta: * - Seleccionar - Descripción de la Pregunta: * <input type="text"/> <small>Caracteres Restantes: 500 / 500</small>

Datos Anexos

Adjuntar Archivo Ningún archivo seleccionado

Nombre del Documento	Tipo de documento	Fecha de Creación

Si usted esta de acuerdo con la información ingresada presione el botón enviar.


Figura 3. Ejemplo de Solicitud de Queja

Una vez registrada la queja el sistema emite un número para que el usuario pueda dar seguimiento a su queja.

Estimado(a):

Su trámite ha sido ingresado con el Nro. **INEN-QUE-2016-00003**
 Para cualquier información del estado del mismo deberá presentar este número.

Para COMPLETAR el envío de su solicitud por favor presione el botón Siguiente.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 7 de 8

El reclamo generado, es recibido por el Administrador del Buzón de Quejas (Analista Nivel 0).

4.2 Validación de la Queja

Una vez receptada la queja o reclamo el Administrador del Buzón de Quejas analiza si la misma, está relacionada con las actividades de la Institución. Si no está relacionada el Administrador de Buzón de Quejas responde directamente al usuario indicando este particular y si está relacionada direcciona el reclamo al proceso afectado.

Cada proceso cuenta con un representante designado para gestionar las quejas o reclamos.

El representante designado por cada proceso analiza la queja o reclamo. Según el resultado del análisis se procede de la siguiente manera:

- Si la queja o reclamo procede, se procede de acuerdo al numeral 4.3.
- Si la queja o reclamo no procede, se informa al usuario explicándole los motivos por los cuales la queja no se tramitará.

El tiempo máximo de respuesta en cualquiera de los casos es de 10 días calendario.

4.3 Investigación de la Queja

El representante designado del proceso involucrado analiza el reclamo y determina, si la solución es inmediata no requiere ningún análisis detallado, se procede a solucionarlo y se comunica al usuario las acciones tomadas.

Si el reclamo amerita la toma de Acciones Correctivas se tramita como una No Conformidad y se sigue lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

El representante designado debe enviar las acciones propuestas al Director del Proceso, para su revisión y aprobación, si el Director del Proceso está involucrado en las actividades relacionadas con el reclamo, debe designar a personal técnico independiente del tema relacionado al reclamo para que proceda con la revisión y aprobación correspondiente, previa notificación al usuario.


Es política institucional que la decisión que resuelve un reclamo o apelación debe ser tomadas por personas que no estén involucradas en las actividades relacionadas con el reclamo o apelación.

4.4. Cierre de la Queja

Una vez finalizada la gestión de la queja, la solución le llega al usuario vía correo electrónico y queda registrado en el Sistema PQSSF.

5. REFERENCIAS

- Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	DE-PR-09
Revisión: 6	Fecha: 2016-09-15	Página 8 de 8

6. REGISTRO

- Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

7. ANEXOS

- Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
Número de modificación	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
1	2012-02-12	Separación del Procedimiento de producto no conforme.	Dra. Patricia León Directora General
2	2013-03-18	Actualizar logotipo. Inclusión de: link página web, comunicación ingreso y solución representante de Dirección. Modificación en tratamiento de acuerdo si es o no procedente el reclamo	Dra. Patricia León Directora Ejecutiva
3	2014-04-02	Para aceptar el reclamo incluir la verificación de que el mismo corresponde a sus actividades Incluir disposiciones para que el tratamiento del reclamo sea realizada por personal independiente	Eco. José Luis Pérez
4	2015-05-20	Se modifica responsable de atender reclamos y procesarlos de acuerdo a Memorando INEN-CGT-2015-0094-M	Eco. José Luis Pérez
5	2016-04-19	Se modifica procedimiento para atención de reclamos de acuerdo a los lineamientos dados en el artículo 1 del Acuerdo No. 1423 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP	Ing. Mauricio Maldonado
6	2016-09-15	En el numeral 4.3 se incluye lo siguiente: Sí el Director del Proceso está involucrado en las actividades relacionadas con el reclamo, debe designar a personal técnico independiente del tema relacionado al reclamo para que proceda con la revisión y aprobación correspondiente, previa notificación al usuario”. Es política institucional que la decisión que resuelve un reclamo o apelación debe ser tomadas por personas que no estén involucradas en las actividades relacionadas con el reclamo o apelación.	Ing. Mauricio Maldonado