



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

CONTRALORIA GENERAL
OFICINA GENERAL DE PARTES

28 OCT. 2009

DIVISION JURIDICA

COMITE 4

CEL

JEFE

28 JUL. 2009

CONTRALORIA GENERAL DIVISION JURIDICA
OFICINA GENERAL DE PARTES COMITE A

27 JUL 2009

CEL

JEFE

29 OCT 2009

REF.: Aprueba contrato y ordena pagos que indica.
Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Ltda. (DTS)

Santiago, 20 JUL 2009

RESOLUCIÓN N° 066

CONSIDERANDO: Que por Resolución N° 44, de fecha 6 de septiembre de 2007, se aprobaron las bases del llamado a licitación pública a las empresas que ofrecen Servicios de Call Center y de Alojamiento y Administración de Workflow, con el fin de contratar la prestación del servicio de "Centro de Atención al Consumidor", llamado que se realizó a través del Portal de "Chilecompra", ID 1611-5-LP08.

Que por Res. Ex. N° 295 de fecha 11 de marzo de 2008, emitida por la Jefa del Departamento de Recursos y Soporte, que se convalida por la presente resolución, se adjudicó la licitación a la empresa **DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.**, RUT N° 78.080.440-8.

Que al abrirse la oferta del único proponente, la empresa Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Ltda., (DTS), se comprobó que el oferente mantenía el uso de Microsoft SQL Server por lo cual, en el período de evaluación y a través del foro inverso de ChileCompra, se le consultó sobre el impacto que tendría el cambio del motor de base de datos SQL a ORACLE que es un motor más eficiente.

Que analizada la respuesta dada por DTS, a través de Chilecompra, que indicaba un mayor costo de \$10.359.516, más IVA, por concepto de un aumento de \$872.563, más IVA, en el ítem Licencia Windev y de \$9.486.953, más IVA, por la migración de 250 procedimientos almacenados de SQL Server a Oracle, se estimó que era conveniente por la modernización que representaba el uso de un motor más poderoso a un costo bajo con relación al valor global de la operación anual del Call Center durante un período de dos años y más.

Que al mayor costo se agregaba un mayor plazo para la puesta en marcha del sistema, igual a 8 semanas que requeriría la migración de SQL a ORACLE, adicional al plazo de 3 meses corridos a partir de la adjudicación de la licitación, indicado en el punto 3.3. "Plazos de entrega" de la oferta técnica de "DTS".

Que el mérito de las consideraciones anteriores, llevó al Servicio a aprobar la oferta de DTS postergando la suscripción del contrato hasta que estuviera construida la plataforma requerida.

VISTO: lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, en la Ley N° 20.232, en la Ley N° 19.886 y su reglamento, y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República,

RESUELVO:

1. Apruébase el contrato suscrito con la empresa "**DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.**", de fecha 1 de agosto de 2008, que forma parte de esta resolución y que es del tenor siguiente:

www.sernac.cl
6005946000
Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos

RETIRADO SIN TRAMITAR

FECHA: 15 SET. 2009

CON OFICIO N° 6362

TOMADO RAZÓN

[Firma]

26 NOV. 2009

Contralor General de la República



"En Santiago de Chile, a 1 de agosto de 2008, entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don José Roa Ramírez, cédula de identidad N° 12.661.686-4, ambos domiciliados en esta ciudad, en calle Teatinos N° 120, piso 11, Comuna de Santiago, en adelante "SERNAC", por una parte; y por la otra, la empresa "DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.," Rut N° 78.080.440-8, representada por don Luis Montecinos Aguirre, cédula nacional de identidad N° 7.014-909-5, ambos domiciliados en esta ciudad, calle Rosas N° 1444, comuna de Santiago, en adelante "DTS" o "el Proveedor", se ha convenido en el siguiente contrato de prestación de servicios:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

DTS se compromete a proporcionar a SERNAC y SERNAC se compromete a adquirir de DTS los servicios que se establecen en forma detallada en las Bases de Licitación del Centro de Contacto ID 1611-5-LP08 y descritas en los **Anexos A, B, C, E y F** del presente contrato, documentos que, firmados por los representantes de SERNAC y DTS, son parte integrante del mismo.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES DE SUMINISTRO

DTS proporcionará los servicios contratados ciñéndose a las condiciones de suministro que se establecen en los **Anexos A, B, C y E** citados en la cláusula que precede.

CLÁUSULA TERCERA: PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

Los precios de los servicios y su forma de pago, más las eventuales multas, se encuentran indicados en los **Anexos D y E**, todos documentos que firmados por los representantes de SERNAC y DTS, son parte integrante del mismo.

CLÁUSULA CUARTA: CONFIDENCIALIDAD

Los datos obtenidos por DTS, producto del presente contrato, son de propiedad del SERNAC y deben ser tratados en forma confidencial, quedando DTS obligada a no divulgarlos ni revelarlos a terceros cumpliendo las exigencias que en tal sentido dispone la ley 19.628, salvo orden de autoridad legalmente competente.

CLAUSULA QUINTA: RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DEL OFERENTE

DTS será responsable del personal que utilice para la prestación de los servicios a que se refiere este contrato y de sus anexos, para efectos del pago de remuneraciones, prestaciones, cotizaciones previsionales, accidentes del trabajo, como cualquier otra obligación de origen laboral.

Para efectuar los pagos que procedan a favor de DTS, el proveedor deberá acreditar ante SERNAC, en las oportunidades que éste discrecionalmente lo solicite, mediante certificados emitidos por la Inspección del Trabajo, el pago y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del total de personas contratadas para prestar los servicios a que se refiere este contrato, así como de los finiquitos que se produzcan.

En caso de que DTS no acredite oportunamente el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales o previsionales en la forma señalada, SERNAC podrá retener de las





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

obligaciones que tengan con DTS, el monto que se adeude de acuerdo al párrafo precedente.

SERNAC podrá exigir el reemplazo de uno o más trabajadores del personal de DTS que participe en la implementación o prestación del servicio, cuyo desempeño no sea fundamentalmente satisfactorio.

CLÁUSULA SEXTA: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

SERNAC evaluará, periódicamente, el desempeño de DTS conforme a las obligaciones del presente contrato y a la calidad de los servicios prestados, mediante evaluación de las métricas de servicio descritas en **sus Anexos A y C**.

CLÁUSULA SÉPTIMA: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

En garantía del fiel cumplimiento del presente contrato, para el producto **Centro Nacional de Atención al Consumidor**, DTS hará entrega al SERNAC de una boleta bancaria, nominativa, irrevocable, pagadera a la vista, extendida a favor del Servicio Nacional del Consumidor, por un monto de \$15.000.000 (quince millones de pesos), y con vigencia mayor en 30 días a la duración del contrato.

Asimismo, en garantía de fiel cumplimiento del presente contrato, para los productos **Desarrollo de Portabilidad del Sistema de Alojamiento, Soporte, Administración y Modificación del Sistema**, DTS hará entrega al SERNAC de una boleta bancaria, nominativa irrevocable, pagadera a la vista, extendida a favor del Servicio Nacional del Consumidor, por un monto de \$10.000.000 (diez millones de pesos), y con una vigencia mayor en 30 días a la duración del contrato.

Si operare la renovación automática del contrato a que se refiere la siguiente cláusula, DTS deberá renovar la garantía de fiel cumplimiento para el **Producto Centro Nacional de Atención al Consumidor**, en las condiciones ya descritas, como requisito previo para la renovación.

CLÁUSULA OCTAVA: VIGENCIA DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que, para todos los fines pertinentes, este contrato ha entrado en vigencia el 1 de agosto de 2008 y concluirá el 31 de julio de 2010 y se renovará, por períodos sucesivos e iguales de doce (12) meses cada uno, a partir del 1 de agosto de 2010, no pudiendo exceder, en total, de tres (3) prórrogas. Cada una de las renovaciones deberá ser fundada, previo informe de evaluación que por escrito hará el SERNAC respecto del servicio prestado, según lo establecido en la cláusula sexta y al cumplimiento de las normas del artículo 19 bis del D.L. N° 1.263, de 1975.

Conforme a las normas generales del Derecho, las partes dejan constancia que los actos de autoridad o los casos de fuerza mayor, que tengan incidencia en el desarrollo del contrato, son causas que liberan a las partes de la obligación de cumplir lo pactado.

CLÁUSULA NOVENA: REAJUSTE DE PRECIOS

Los precios establecidos en el Anexo D serán reajustados cada 12 meses, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en los 12 meses anteriores.

Conforme a lo anterior, al vencimiento del primer año de vigencia del presente contrato, los precios serán reajustados conforme a la variación que haya experimentado el Índice

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

de Precios al Consumidor en el período transcurrido entre el 1 de agosto de 2008 y el 31 de julio de 2009, y así sucesivamente.

CLÁUSULA DÉCIMA: TÉRMINO ANTICIPADO

Si DTS incurriese en algunas de las siguientes causales, SERNAC podrá poner término anticipado al contrato, en cualquier época, dando aviso por escrito a DTS mediante carta certificada despachada al domicilio de éste, con treinta (30) días corridos de antelación:

- Incumplimiento de las obligaciones relativas a los servicios contratados o de sus obligaciones laborales o previsionales para con su personal.
- Incumplimiento reiterado a las obligaciones como Proveedor según Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores.
- Estado de notoria insolvencia.
- Disolución de la empresa.

CLAUSULA UNDÉCIMA : ANEXOS

Los términos y definiciones usados en los anexos tienen el mismo significado de los términos y definiciones de este contrato. Los anexos que se señalan a continuación son parte integrante de este contrato:

- ANEXO A – PRODUCTO CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
- ANEXO B – PRODUCTO DESARROLLO DE PORTABILIDAD DEL SISTEMA
- ANEXO C - PRODUCTO ALOJAMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SISTEMA
- ANEXO D - PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO
- ANEXO E - MULTAS
- ANEXO F – PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PERSONERÍAS

La personería de don José Roa Ramírez que lo faculta para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta del Decreto Supremo N° 62, de fecha 28 de enero de 2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo designa Director Nacional del Servicio.

La personería de don Luis Montecinos Aguirre que lo faculta para representar a DTS, consta de la escritura pública, de fecha 17 de marzo de 2004, otorgada ante el Notario Público de Santiago, don Cosme Gomilia Gatica.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: EJEMPLARES DEL CONTRATO

El presente contrato y sus anexos se firman en cuatro (4) ejemplares originales, de idéntico tenor y fecha, únicos válidos como auténticos, quedando tres de ellos en poder del SERNAC y uno en poder de DTS.”

“ANEXO A

PRODUCTO CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Los servicios que serán proporcionados en el ámbito del producto Centro Nacional de Atención al Consumidor y sus alcances son los siguientes:

1. CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

www.sernac.cl
5005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

El servicio consiste en la configuración de una plataforma de servicios conformada por procesos, recursos tecnológicos y personal, para la atención telefónica y a través de Internet de los consumidores que acuden al SERNAC para realizar consultas y formular reclamos. Esta plataforma de servicios se denominará **Centro Nacional de Atención al Consumidor** y está organizado en dos grupos específicos:

- **Centro Telefónico**, para la atención de consultas telefónicas de los consumidores
- **Centro Internet**, para la atención de consultas y reclamos que sean ingresados a través del sitio web del SERNAC.

1.1 Centro Telefónico

Este servicio comprende la administración y provisión del personal y los recursos tecnológicos requeridos para la atención telefónica de las consultas de los consumidores. El servicio considera lo siguiente:

1.1.1 IVR

Consiste en la habilitación y administración de una plataforma de IVR (Interactive Voice Response), por medio de la cual los consumidores pueden acceder a un conjunto de opciones para ser atendidos, incluyen la opción de ser enrutados hacia un ejecutivo del Centro Telefónico o bien, obtener información en forma automática.

1.1.2 Atención telefónica INBOUND

El servicio consiste en la recepción y gestión de las llamadas de entrada generadas por consumidores que requieran la atención de un ejecutivo del Centro Telefónico.

Este servicio corresponde al **Primer Nivel Front Office**.

1.1.3 Puestos para personal del SERNAC

El servicio consiste en la provisión de puestos de trabajo para el personal del SERNAC que ejecute sus funciones desde el Centro Nacional de Atención al Consumidor en el Centro Telefónico.

Este servicio apoya la gestión de este grupo de ejecutivos que corresponden, en el modelo de operación, al **Segundo Nivel Back Office** y **Tercer Nivel**.

La descripción y características de los puestos de trabajo se encuentran detalladas en los **punto 3.4**.

1.1.4 Servicio Outbound

El Servicio Outbound consiste en la generación de llamadas de salida hacia los consumidores, por parte de los ejecutivos del Primer Nivel Front Office, para la entrega de información relacionada a las consultas presentadas.

1.1.5 Realización de encuestas

El servicio consiste en la generación de llamadas de salida hacia los consumidores que hayan ingresado casos al SERNAC por cualquiera de sus canales (Presencial, Telefónico e Internet) con la finalidad de encuestarlos.

Los alcances y estructura de la encuesta deben definirse y acordarse previamente con el SERNAC.

www.sernac.cl

6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

1.2 Centro Internet

Este servicio comprende la administración y provisión del personal y los recursos tecnológicos requeridos para la atención de las consultas y reclamos de los consumidores que ingresen a través del sitio web del SERNAC (www.sernac.cl). El servicio considera lo siguiente:

1.1.6 Gestión de consultas

Consiste en la gestión de los requerimientos de los consumidores ingresados a través del sitio web del SERNAC y tipificados como "Consultas".

El grupo de ejecutivos que atiende este servicio corresponde al **Front Web Consultas**.

1.1.7 Gestión de reclamos

Consiste en la gestión de los requerimientos de los consumidores ingresados a través del sitio web del SERNAC y tipificados como "Reclamos".

El grupo de ejecutivos que atiende este servicio corresponde al **Front Web Reclamos**.

1.1.8 Puestos para personal del SERNAC

Al igual que en el **punto 1.1.3** el servicio consiste en la provisión de puestos de trabajo para el personal del SERNAC que ejecute sus funciones desde el Centro Nacional de Atención al Consumidor, esta vez, en el Centro Internet.

Este servicio apoya la gestión de este grupo de ejecutivos que corresponden, en el modelo de operación, al **Grupo de Funcionarios SERNAC** que ejecuta funciones de backoffice y **Abogado SERNAC**.

La descripción y características de los puestos de trabajo se encuentran detalladas en el **punto 3.4**.

1.3 Servicios anexos

Otros servicios que serán proporcionados como parte del producto Centro Nacional de Atención al Consumidor son los siguientes:

1.1.9 Aseguramiento de calidad para el Centro Telefónico

Este servicio considera la grabación aleatoria, de un porcentaje de un 10% las conversaciones de los ejecutivos y la posterior evaluación de un grupo de estas llamadas con propósitos de aseguramiento de calidad.

El monitoreo y evaluación de las llamadas de los ejecutivos permitirá detectar deficiencias en el entrenamiento, inconsistencias en los procesos de atención y otros elementos que atenten contra el buen desempeño del servicio por parte de los ejecutivos, permitiendo aplicar las medidas de corrección en tiempo y forma.

1.1.10 Administración de procesos

Este servicio comprende la revisión, análisis, documentación y mantenimiento de los procesos de atención que sean definidos, tanto para el Centro Telefónico como para el Centro Internet.

1.1.11 Administración del Servicio

Comprende la administración del servicio, en términos generales, con el propósito de controlar que se alcancen los niveles de servicio esperados, mantener interacción constante con SERNAC, resolver temas complejos que se susciten en la operación diaria e informar respecto a las condiciones del servicio

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

y los resultados obtenidos, tanto para el Centro Telefónico como para el Centro Internet.

1.1.12 Office Center

El servicio comprende la implementación del siguiente equipamiento de oficina para el uso exclusivo y dedicado del personal del SERNAC que opera en el Centro Nacional de Atención al Consumidor:

- Fax
- Scanner
- Impresora Láser
- Fotocopiadora

Los insumos asociados al uso de este equipamiento, serán proporcionados por DTS. Mensualmente, DTS informará al SERNAC el gasto asociado a estos insumos para que sean reembolsados junto con la factura de servicios.

Este servicio es común, tanto para el Centro Telefónico como para el Centro Internet.

1.1.13 Informes de gestión

SERNAC requiere contar con informes dinámicos disponibles en línea en donde el personal de SERNAC pueda seleccionar la fecha de inicio y la fecha de término y que el tipo de informe se despliegue en una tabla con la información solicitada. La información que deben contener los informes básicos son

- Total de llamadas Recibidas, Atendidas por IVR y traspasadas a los Ejecutivos.
- Total de llamadas Recibidas, Atendidas por Segundo Nivel y traspasadas al Tercer Nivel
- Total de Tiempo hablado medido desde que el ejecutivo contesta hasta que corta.
- Total de llamadas recibidas por las diferentes opciones del IVR.
- Tiempo promedio de Atención en total y por usuario del Centro de Contacto.
- Tiempo promedio por llamada según clasificación IVR
- Tiempo de espera en ser atendido por un ejecutivo
- Número de llamadas perdidas.

Además, mediante FTP a un servidor del SERNAC se enviarán los datos de las llamadas entrantes para que SERNAC pueda diseñar otros reportes con cruce de variables.

Semanalmente se entregará un informe escrito que de cuenta de la actividad del Centro Nacional de Atención al Consumidor, en donde se incluyan las llamadas contestadas por el IVR, llamadas perdidas, etc.

DTS entregará, además, un conjunto de reportes cuyos contenidos se indican a continuación.

Reporte Telefónico Inbound

- Llamadas recibidas.
- Llamadas abandonadas en espera de ser atendidas por agente.
- Llamadas atendidas.
- Llamadas recibidas por el (los) IVR (s) implementados en el servicio. (separadas por cada rama existente).
- Llamadas con TMO menor a 10 seg. (diario)

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

- Nivel de abandono (%).
- Nivel de Servicio (% de llamadas atendidas antes de 15 segundos).
- Tiempo promedio de abandono.
- Tiempo promedio de Hold (Hold: cuando el agente deja en espera al cliente mientras busca información).
- Tiempo promedio de conversación.
- Tiempo Promedio de ACW.
- Tiempo promedio de espera en cola.
- Recurrencia de llamadas (ANIs) ingresadas, atendidas y abandonadas.

Los reportes Telefónicos de Inbound deberán ser generales del servicio y además separados por cada una de las zonas geográficas definidas por SERNAC.

Reporte telefónico Outbound

- Registros recorridos.
- Llamadas realizadas.
- Promedio de intentos por registro.
- Llamadas con contacto efectivo (llamadas contestadas por un ser humano).
- Llamadas con contacto efectivo aceptadas (cuando se cumple el objetivo comercial de la llamada).
- Llamadas con contacto efectivo rechazadas (cuando no se cumple el objetivo comercial de la llamada debido al rechazo del cliente).
- Llamadas con contacto efectivo pendientes (cuando el cliente solicita que se le vuelva a llamar para evaluar el producto/servicio ofrecido).
- Llamadas con contacto no efectivo (Llamadas contestadas por persona que no satisface los criterios comerciales para hacer gestión de la campaña).
- Llamadas sin contacto (llamadas totales realizadas menos llamadas con contacto efectivo).
- Tiempo promedio de conversación.
- Tiempo promedio de conversación con contacto aceptado.
- Tiempo promedio de conversación con contacto rechazado.
- Tiempo promedio de conversación con contacto pendiente.
- Tiempo promedio de conversación con contacto descartadas (cliente no cumple con los requisitos básicos).

Gestión Campaña Outbound

- Cantidad de registros totales de la base.
- Registros aceptados.
- Registros rechazados.
- Base total recorrida acumulada (todos los registros que han sido recorridos con al menos un intento de establecer contacto con el cliente).
- Registros no recorridos.
- Total llamadas.
- Registros contactados con clientes objetivos.
- Registros contactados con otra persona (no clientes objetivos).
- Registros descartados con contacto (registros recorridos en el período donde al establecer contacto con cliente, ya sea cliente objetivo o no, no cumple con los requisitos de la campaña).
- Registros descartados sin contacto (registros recorridos durante el período que no cumplen con las condiciones mínimas para establecer el contacto).
- Registros pendientes acumulados con contacto (registros recorridos acumulados que al establecer el contacto (con o sin cliente objetivo) se requiere de un nuevo intento para concretar el resultado).

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

- Registros pendientes acumulados sin contacto (registros recorridos acumulados que requieren de un nuevo intento al no haber logrado establecer un contacto).
- Porcentaje de contactos descartados acumulados.
- Porcentaje de contactabilidad acumulada.
- Intentos por registro acumulado.

Reportes Productividad de Agente

- Tiempo turno programado.
- Tiempo de disponibilidad de agente (logueado: cuando el agente queda disponible en el sistema para que reciba llamadas).
- Porcentaje de logueo.
- Tiempo de conversación en llamadas Inbound.
- Tiempo de conversación en llamadas Outbound.
- Tiempo Hold.
- Otros tiempos agentes.
- Días con turno programado.
- Días de asistencia en días de turno.
- Tiempo de asistencia en horarios de turno.
- Porcentaje de cumplimiento de turnos.
- Tiempo logueado.
- Tiempo logueado en horario de turno.
- Porcentaje de logueo.
- Adherencia.

Reportes Centro Internet

- Resumen Casos Web
 - Total Casos Ingresados por Internet
 - Total Consultas
 - Total Reclamos
 - Consultas Cerradas Web Internet
 - Consultas Respondidos Dentro de Plazo
 - Consultas Respondidos Fuera de Plazo
 - Consultas Pendientes Web Internet
 - % Casos Respondidos Fuera de Plazo
- Tabla Casos Web
 - Consulta Internet
 - Cerrado en Back
 - Dentro de Plazo
 - En Progreso
 - Fuera de Plazo
 - Total Cerrado en Back
 - Reclamo Internet
 - Cerrado en Back
 - Dentro de Plazo
 - En Progreso
 - Fuera de Plazo
 - Total Cerrado en Back
 - Total Reclamo Internet
 - Total general
- Detalle Casos Web
 - Año de Ingreso
 - Día Solucionado
 - Mes Solucionado

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos





SERNAC

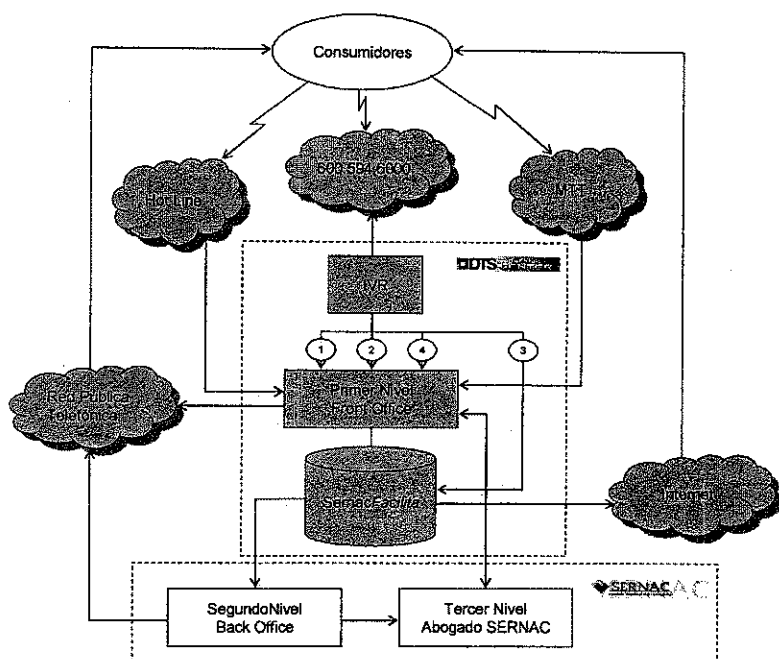
Servicio Nacional del Consumidor

- Año Solucionado
- ID Caso
- Asignado a
- Agente Call Center
- Estado
- Hora de Ingreso
- Hora de Solución
- Tipo
- Fecha de Ingreso
- Fecha de Solucion
- Días de Cierre
- Estado Caso
- Tipificación

2. MODELO DE OPERACIÓN

1.4 Centro Telefónico

2.1.1 Diagrama del modelo de operación del Centro Telefónico



2.1.2 Descripción general

Para los consumidores que tienen dudas y necesitan orientación, en el ámbito de sus derechos y obligaciones en el marco de la Ley del Consumidor, el SERNAC ofrece la posibilidad que los consumidores puedan ingresar sus Consultas, a través del número 600 594 6000 (proporcionado por el SERNAC).

Desde un punto de vista operativo, el Centro Internet está estructurado en base a las siguientes entidades:

- **IVR:** corresponde a una plataforma interactiva de respuesta de voz que presenta mensajes y opciones para direccionar a los consumidores hacia las diferentes alternativas de atención del Centro Telefónico.
- **Primer Nivel Front Office:** corresponde a un grupo de ejecutivos, provistos por DTS, los cuales se encargan de la atención telefónica de los consumidores que ingresan por las opciones 1, 2 y 4 del IVR. Además atiende los requerimientos de los consumidores que ingresan a través de la

www.sernac.cl
6005946000

Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de consumo para todos

