



REF.: APRUEBA MANUAL DE GESTIÓN
SERNACFACILITA RECLAMOS DEL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0356

SANTIAGO, 17 ABR 2014

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 3 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 654, de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y demás antecedentes que se acompañan.

CONSIDERANDO:

1. Que, durante el mes Marzo de 2014, se elaboró la versión 14 del "Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)", por parte del Departamento de Gestión Territorial y Canales, el cual aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional Presencial y Web Center.



2. Que, en su Informe N° 94/2013, la Contraloría General de la República he requerido que se formalice la aprobación del documento señalado en el Considerando 1, en virtud de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.880.

3. Que, mediante Resolución Exenta N° 654, de 03 de Junio de 2013, el Servicio Nacional del Consumidor modificó la denominación del modelo de atención al consumidor, "SernacFacilita", por "SernacAtiende", manteniendo íntegramente sus objetivos, canales y ejecución bajo esta nueva nomenclatura.

4. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:



1. APRUÉBASE la versión 14 del "Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)", el que se adjunta a continuación:

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 1 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita RECLAMOS (MEDIACIONES)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Económica, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 2 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE

1.- GESTIÓN DE RECLAMOS: INTRODUCCIÓN	5
2.- ALCANCE	6
3. RESPONSABLES DEL MANUAL.....	7
SECCIÓN 1: Ingreso de Reclamos	8
INDICE SECCION 1	9
4.- TRATAMIENTO DE UN RECLAMO.....	10
4.1.- INGRESO DE RECLAMOS.....	10
4.1.1.- Ingreso de Reclamos en el Canal Presencial.....	11
4.1.1.1.- Ingreso de datos del Proveedor.....	13
4.1.1.2.- Ingreso de Disconformidad.....	19
4.1.2.- Ingreso de Reclamos en el Canal Internet.....	26
SECCIÓN 2: Gestión de Reclamos	28
INDICE SECCION 2	29
4.2.- GESTIÓN DE RECLAMOS.....	30
4.2.1.- Gestión de Casos de Tipo Genérico	31
4.2.1.1.- Preparación del caso para ser trasladado: Verificación del Proveedor y llenado de campos obligatorios (se usa fundamentalmente en Web Center)	34
A.- Llenado de los campos obligatorios antes del Traslado	34
B.- Cambio de Mediación a Consulta	39
C.- Solicitud de Antecedentes del Proveedor al Consumidor antes del Traslado.....	44
D.- Cambio de Proveedor antes del Traslado.....	49
4.2.1.2.- Tramitación Genérica: Etapa de Traslado	53
4.2.1.2.1.- Gestión de Traslado de Casos Genéricos con Adjuntos	62
4.2.1.2.2 Traslado por Oficio	69
4.2.1.2.3 Solicitud de Antecedentes para Denunciar	71
4.2.1.2.4.- Gestión de Nuevo Traslado por Error en el Primero.....	79
4.2.2.- Etapa de Insistencia.....	88
a) Casos trasladados a proveedores registrados en la BDP.....	89
b) Casos trasladados a Proveedores No registrados en la BDP	91
SECCIÓN 3: Gestión de Respuestas.....	100
INDICE SECCION 3	101
4.3.- GESTION DE RESPUESTAS	102
4.3.1.- Proveedor Responde Sin Archivo Adjunto	102
4.3.2.- Proveedor Responde con Respuesta Inconsistente.....	108

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 3 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.3.3.- Respuesta solicitando más Antecedentes	114
4.3.4 Propuesta de Denuncia	125
SECCIÓN 4: Fin de Gestión	136
INDICE SECCION 4	137
4.4.- ETAPA FIN DE GESTION	138
4.4.1.- Fin Gestión de casos Consumidor No Aporta Antecedentes para gestionar	139
4.4.2.- Fin Gestión de casos Respuesta Inconsistente	144
4.4.3.- Respuesta Completa.....	151
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como archivo adjunto.....	152
• Respuesta ingresada por Oficina de Parte (subida por ejecutivo).....	161
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como Mensaje al Ejecutivo.....	164
4.4.4.- Cierre de Caso por Proveedor No Responde (PNR).....	168
4.4.5.- Cierre de Caso por Desistimiento del Consumidor	174
4.4.6.- Cierre de Caso por Repetición de Reclamo en Sistema	181
4.4.7 Derivación de Casos, Cierre de casos Derivados.....	185
4.4.7.1 SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles	188
4.4.7.2 SUBTEL: Subsecretaría de Telecomunicaciones	196
4.4.7.3 SVS: Superintendencia de Valores y Seguros	205
4.4.7.4 SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	213
4.4.7.5 SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social.....	224
4.4.7.5 Casos de la comisión Nacional de Energía	231
Consideraciones de las derivaciones	232
SECCIÓN 5: Reapertura de Reclamos.....	233
INDICE SECCION 5	234
4.5 REAPERTURA DE RECLAMOS CERRADOS	235
4.5.1 Errores de Gestión.....	236
4.5.3 Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos	243
4.5.4 Condiciones adicionales para realizar reapertura de casos cerrados	244
4.5.5 Responsable de la Reapertura y gestión de casos Re abiertos	244
4.5.6 Indicadores de gestión de casos re- abiertos	245
5.0.- Criterios de Aceptación.....	245
6.0 Consideraciones del Manual.....	246
7.0.- Registros de Calidad	247
8.0.- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.....	248
Requisitos de Elementos de entrada	248

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 4 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

9.0.- Riesgos	249
ANEXO Nº1 CHECK LIST GESTION DE RECLAMOS	250
ANEXO Nº2 Ejemplo de Árbol de Motivo Legal Mercado Financiero	255
Anexo Nº3 Formato Respuesta Proveedor Y Respuesta Inconsistente.....	262
ANEXO Nº4 Extracto Guía de Materias Denunciables (ver texto completo en Sistema Documental)	267
ANEXO Nº5 Extracto de la Guía para Ejercer Derecho a Denuncia y Demanda	271
ANEXO Nº 6 ARBOL DE CIERRE PARA GESTION DE RECLAMOS.....	281
ANEXO Nº 7 MEDIOS DE PRUEBA PARA PROPUESTA DE DENUNCIA	287

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 5 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

1.- GESTIÓN DE RECLAMOS: INTRODUCCIÓN

El producto **Reclamo** es de vital importancia en la gestión de protección que el Sernac realiza en favor de los consumidores. La gestión de este producto se realiza a través de un procedimiento de **Mediación**, por el cual un Ejecutivo de Atención de Público (EAP) pone en conocimiento del proveedor un reclamo interpuesto por un consumidor con el objeto de llegar a un acuerdo entre las partes. Este proceso de mediación es de carácter voluntario para el proveedor, por lo que éste puede no acceder al mismo no respondiendo el requerimiento remitido. En caso de responder podrá hacer los descargos que estime pertinente y dar una respuesta al fondo del asunto reclamado accediendo, rechazando o dando alternativas de solución distintas a las solicitadas por el consumidor en el reclamo. Una vez cumplido los plazos de la gestión, con respuesta del proveedor o sin ella, se debe definir, ya sea por parte del Servicio, en caso que la materia reclamada afecte el interés general, o bien por el consumidor, si sólo afecta el interés individual, avanzar hacia la instancia judicial a través de la presentación de una denuncia ante el tribunal competente (Juzgado de Policía Local). El Sernac puede, al determinar que un caso o un grupo de reclamos atenta contra el interés general de la sociedad, interponer una denuncia o una acción colectiva ante los tribunales.

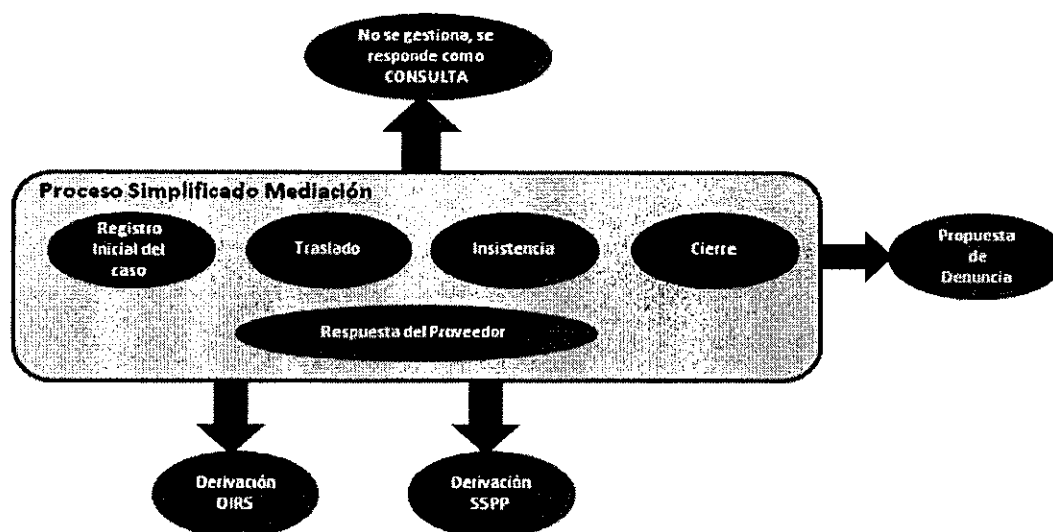
Por último, es necesario señalar que, a diferencia del tratamiento del producto consulta, en el producto reclamo solamente hay dos canales de atención a público que pueden gestionarlo: el canal Presencial y el canal Internet. El canal telefónico se ha destinado sólo a la gestión de orientación y apoyo a la gestión de Mediación.

El producto Consulta tiene tres canales de ingreso/Gestión: Call Center; Internet y Presencial.

A continuación se muestra un esquema del Proceso simplificado de la gestión de una Mediación con el objetivo de orientar el desarrollo del Manual.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





Este esquema muestra que un caso que ingresa como reclamo puede dar inicio a un proceso de mediación, con sus consecuentes gestiones de traslado, insistencia, respuesta (si es que la hay) y cierre. A su vez, da cuenta de que un reclamo puede no ser gestionado como reclamo y ser “bajado” a consulta, cuando no cumple con los parámetros que se establecen para ser gestionado en un proceso de mediación. Estos parámetros serán ilustrados más adelante.

Dado el esquema anterior, el manual comenzará por describir las formas como ingresar un reclamo, luego como gestionarlo y finalmente como cerrarlo.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional Presencial (DRs y SFM) y Web Center, además al Departamento de Gestión Territorial y Canales.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 7 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Este Manual se elabora en el marco de las definiciones contenidas en el "Manual de la Descripción del Modelo de Atención al Consumidor" respecto a los estándares y atributos que deben contener los diferentes productos que componen el Modelo de Atención al Consumidor (M.A.C.).

Frente a cualquier excepción de procedimiento será informada oportunamente vía correo electrónico o mediante informativos elaborados por el departamento de Gestión Territorial y Canales, junto con dejarla disponible en la Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.

3. RESPONSABLES DEL MANUAL

Centro de Responsabilidad dueño del proceso DGTC, encargado de monitorear la gestión de los reclamos en los canales de atención.

Cargos que participan de las actividades:

Ejecutivos(as) de atención de público presenciales, sus principales funciones son el ingreso de los requerimientos de los consumidores, así como su gestión de acuerdo a los parámetros establecidos, la derivación de los casos a otros servicios públicos según corresponda, y el cierre de los reclamos.



Ejecutivos(as) de atención de público Web Center, , sus principales funciones son la gestión de acuerdo a los parámetros establecidos, la derivación de los casos a otros servicios públicos según corresponda, y el cierre de los reclamos.

Abogado Regional y asesor jurídico del Web Center, son los encargados de orientar o asesorar a los ejecutivos de atención de público, en la gestión de los casos, su clasificación como PMD, determinar si los casos pueden o no ser denunciados, o si deben ser gestionados como consultas.

Servicio Publico Asociado, Son servicios con los cuales tenemos convenios para el ingreso o derivación de los casos, que sean de su competencia o después de la mediación realizada por el servicio, obtienen un resultado desfavorable para el consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 8 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 1: Ingreso de Reclamos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 9 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 1

4.-	TRATAMIENTO DE UN RECLAMO.....	10
4.1.-	INGRESO DE RECLAMOS.....	10
4.1.1.-	Ingreso de Reclamos en el Canal Presencial.....	11
4.1.1.1.-	Ingreso de datos del Proveedor.....	13
4.1.1.2.-	Ingreso de Disconformidad.....	19
4.1.2.-	Ingreso de Reclamos en el Canal Internet.....	26

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Económica, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 10 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.- TRATAMIENTO DE UN RECLAMO

4.1.- INGRESO DE RECLAMOS

Las diferencias para la gestión de los Reclamos, solo se dan en el formulario de ingreso de los casos, pues la gestión y cierre de todas las mediaciones son iguales, por ello sólo se hará referencia a esta diferenciación en esta parte del Manual.

El ingreso de un caso consta de tres etapas: Ingreso de datos del Consumidor; Ingreso de datos del Proveedor y finalmente ingreso del problema que el consumidor desea solucionar, denominado también como Descripción de Inconformidad.



También, es necesario, señalar que a partir del año 2012, existen plataformas presenciales que han delimitado sus funciones solamente a ingresar los casos, para luego de ser grabados, el sistema los transfiere automáticamente al Web Center. Hasta ahora existen dos excepciones que no son transferidos automáticamente al Web Center y por, ende, deben ser gestionados en las respectivas plataformas presenciales:

- Aquellos caso que corresponden al Mercado de Telecomunicaciones, y
- Aquellos reclamos que correspondan a proveedores No Validados en el sistema

El resto de las plataformas mantienen su gestión normal realizando todo el proceso (Ingreso – Gestión y Cierre de los casos).

Para las Plataformas que se encuentran en el primer grupo su función central es ingresar de manera adecuada el / los casos, los que una vez grabados, son derivados de manera automática al Web Center para su gestión. Solo retornan aquellos casos que son clasificados como Probable materia Denunciable y cuya respuesta del proveedor ha sido Proveedor No Acoge ó Proveedor no responde, los cuales deben ser analizados para cerrarlos o bien para ser denunciados, en base a los antecedentes probatorios ingresados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

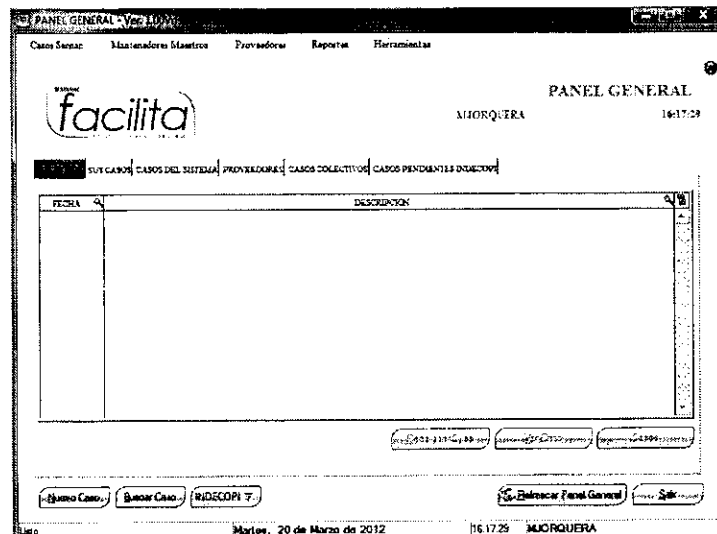
 <p>SERNAC Administración de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	<p>Página 11 de 290</p>
	<p>Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)</p>			

Se hace necesario recordar el hecho que, cuando el consumidor no presente al momento del ingreso del reclamo, los antecedentes que justifiquen o fundamenten su requerimiento, no debe ser impedimento para el registro y gestión del mismo.

4.1.1.- Ingreso de Reclamos en el Canal Presencial

El ingreso de reclamos en este canal le permite al ejecutivo que atiende al consumidor preguntar los detalles necesarios para el ingreso del caso, así como tener a mano antecedentes que permitan acreditar los dichos denunciados por el consumidor. Estos antecedentes permiten tener una mayor claridad respecto del problema planteado.

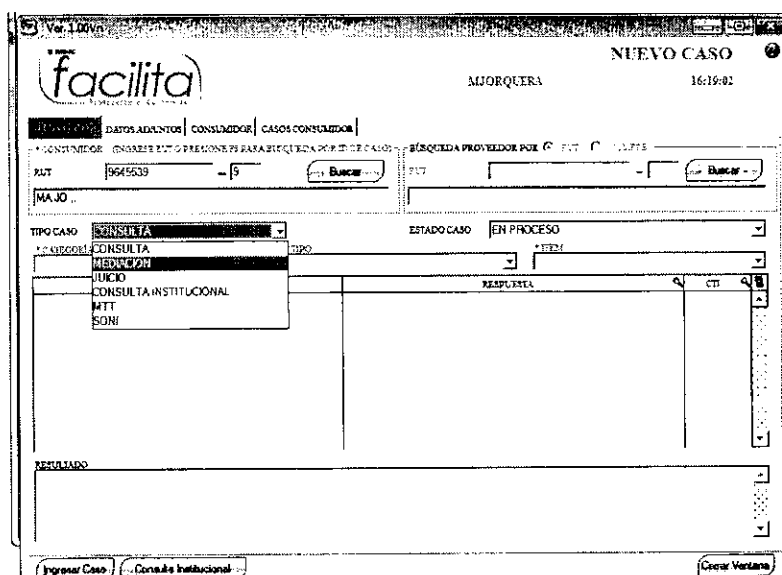
La atención se inicia una vez que se ingresa al Sistema, presionando el botón **Nuevo Caso**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Posteriormente se ingresan los datos del consumidor¹, los que deben ser cotejados con lo que hay en el Sistema, en caso de que el consumidor ya se encuentre registrado. Luego, el ejecutivo deberá cambiar la tipología del caso de **Consulta** a **Mediación** en el árbol **Tipo de Caso**, ya que el sistema, cuando se ingresa un caso, lo ingresa automáticamente como consulta.



Realizada esta operación, en el panel del ejecutivo aparecerán nuevos campos a llenar, pero estarán bloqueados hasta que el ejecutivo complete los datos del proveedor en contra del cual se tramitará el reclamo.

¹ El ingreso de los datos de los consumidores fue tratado de manera integral en el capítulo que dice relación con el ingreso y gestión de Consultas, por ello no reiteraremos dicho análisis y pasaremos de inmediato al ingreso del proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

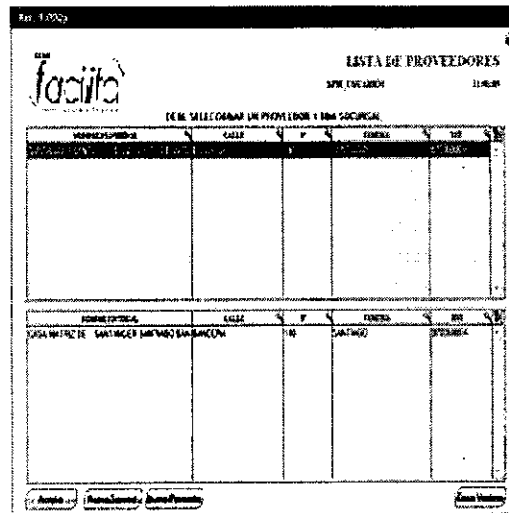
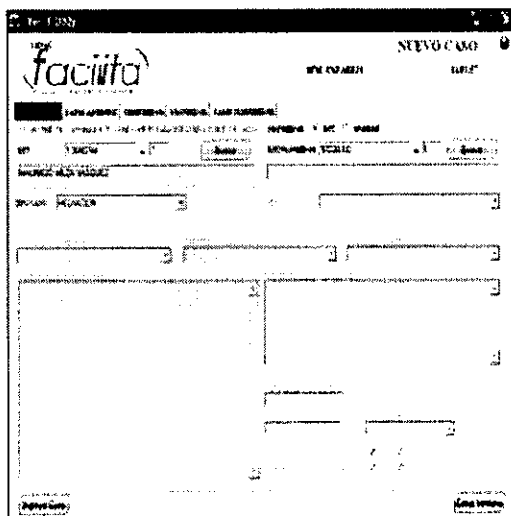
	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 13 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.1.1.1.- Ingreso de datos del Proveedor

En el Sistema Sernacfacilita WD existen dos categorías de Proveedores, los que están “disponibles” en el sistema y, por lo tanto, los datos existentes responden a los entregados en su minuto por el propio proveedor y por ello son relativamente confiables y aquellos proveedores que no están en la base de datos.

- **Ingreso de Reclamos con Proveedor registrado en la Base de Datos de Proveedores (BDP)**

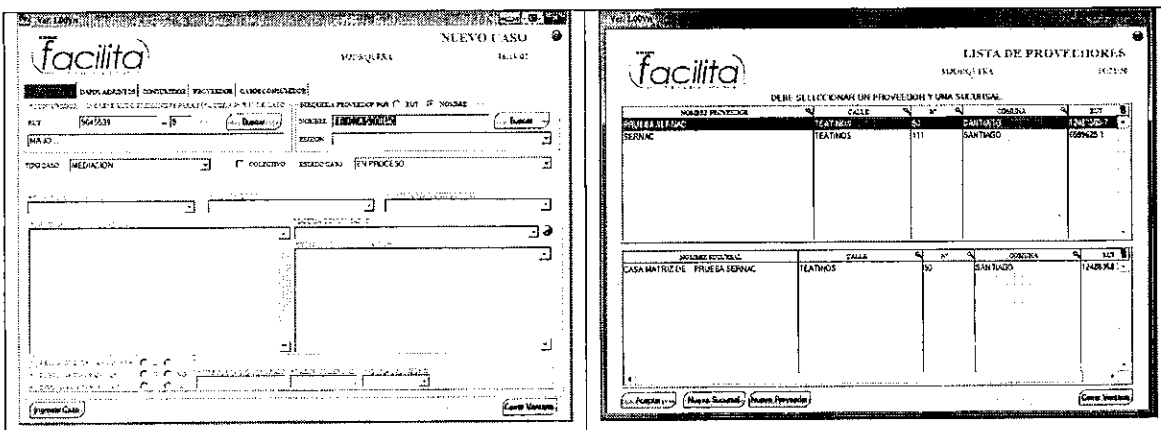
a) **Buscar al Proveedor por RUT:** Esta opción requiere que el ejecutivo cuente con el número de Rut del proveedor y es la opción más exacta para buscar. Para iniciar la búsqueda el ejecutivo debe seleccionar la opción **RUT** en el árbol del buscador (en todo caso viene determinada como primera opción por defecto). Después debe ingresar el RUT de la empresa reclamada y presionar el botón **Buscar**. Posteriormente, aparecerá una pantalla con los datos que están ingresados en la base de datos de proveedores, donde indicará el dato de la casa matriz, así como también de las sucursales que estén ingresadas.





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Para seleccionar alguna debe posicionarse en la parte de la pantalla que indica Sucursal y seleccionar la más adecuada presionando Aceptar, y con ello queda seleccionado el Proveedor reclamado.

b) Buscar al Proveedor por Nombre: Cuando un consumidor desconoce el Rut del proveedor, el ejecutivo tiene la opción de buscarlo por el nombre de la empresa. Este nombre puede ser el **Nombre de Fantasía o Comercial**, así como la **Razón Social** de la empresa. Además, puede seleccionar la región en la cual se encuentra la empresa en el árbol **Región**, el cual, una vez seleccionado, se transforma en el árbol **Comuna**, lo que permite una búsqueda más detallada del proveedor. Habiendo completado los pasos anteriores el ejecutivo debe presionar el botón **Buscar**. Si el proveedor se encuentra en la base de datos de proveedores del sistema, el ejecutivo debe seleccionar la casa matriz y la sucursal para que queden asignados al caso dichos datos haciendo click una vez sobre cada campo del proveedor. Es importante destacar que en esta fase los ejecutivos deben agotar las opciones, que dicen relación con los posibles nombres de un proveedor ya que muchas empresas tienen nombres muy distintos entre la Razón Social y los nombres comerciales.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 15 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

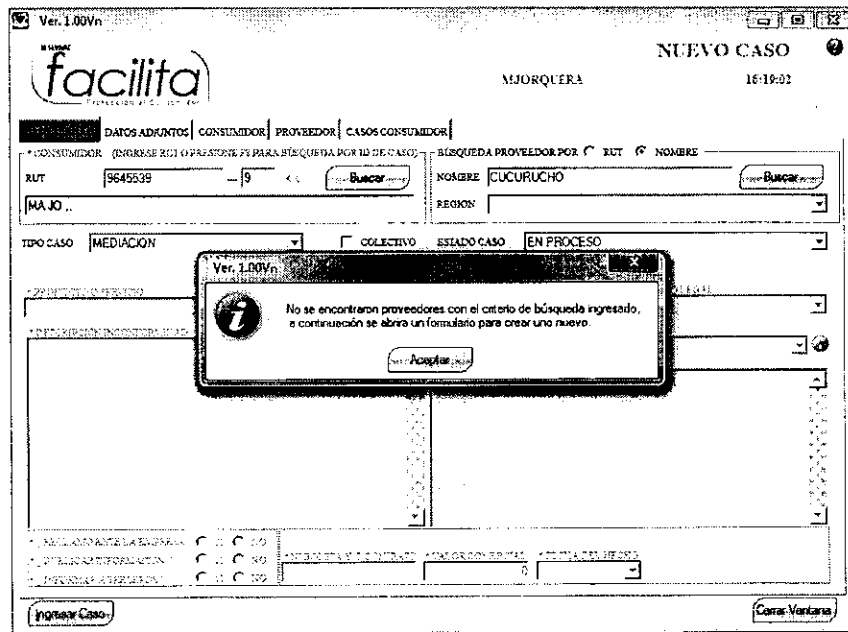
Después de seleccionar el proveedor, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**, con lo cual aparecerá nuevamente la pantalla inicial, pero ahora con los campos **Producto o Servicio, Motivo Legal y Categoría Motivo Legal, Descripción Inconformidad, Solicitud del Consumidor, Nº de Boleta y/o Contrato, Valor Comercial, Fecha del Hecho, Reclamó ante al Empresa y Publicar Información** que estarán desbloqueados, lo que le permitirá al ejecutivo llenarlos con la información pertinente.

- **Ingreso de Reclamos con Proveedor no registrado en la Base de Datos de Proveedores (BDP)**

En el caso que el Proveedor no se encuentra en la base de datos, el ejecutivo deberá, con los datos que le aporte el consumidor, ingresar los datos mínimos obligatorios al caso para poder gestionarlo. Estos datos se refieren al nombre y una ubicación o dirección de correo postal del proveedor para poder trasladar el Reclamo. Independiente de la opción anterior, en donde el consumidor aporta los datos del Proveedor, el ejecutivo también puede ubicar datos del proveedor mediante un proceso de **Captura de Datos**, por el cual deberá buscar a través de internet o por vía telefónica mayores datos del proveedor e incorporarlos al caso.

Habiendo iniciado el ingreso del caso, cuando se busca el proveedor contra el cual el consumidor desea interponer un reclamo y no aparece en la base de datos, el sistema informa dicha situación mediante una pantalla donde se señala que con el criterio de búsqueda ingresado no aparece ningún registro de ese proveedor y que se abrirá un formulario para generar un nuevo proveedor. Para dar paso a esta gestión, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**. En todo caso, el criterio de búsqueda puede ser tanto por RUT de proveedor como por nombre.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Ver. 1.00Vn

NUEVO CASO

MIJORQUERA 16:19:02

DATOS ADJUNTOS |
 CONSUMIDOR |
 PROVEEDOR |
 CASOS CONSUMIDOR

* CONSUMIDOR (INGRESE RUT O RAZÓN SOCIAL PARA QUE QUEDA POR LO DE CASO) - BÚSQUDA PROVEEDOR POR RUT NOMBRE

RUT 9645539 -- 9 << >>

MAJO .. REGION

TIPO CASO MEDIACIÓN COLECTIVO ESTADO CASO EN PROCESO

Ver. 1.00Vn

7 No se encontraron proveedores con el criterio de búsqueda ingresado, a continuación se abrirá un formulario para crear uno nuevo.

¿MILLON ANTES LA EMPRESA? SI NO
 ¿PRESTAN INFORMACIÓN? SI NO
 ¿PRESTAN SERVICIOS? SI NO

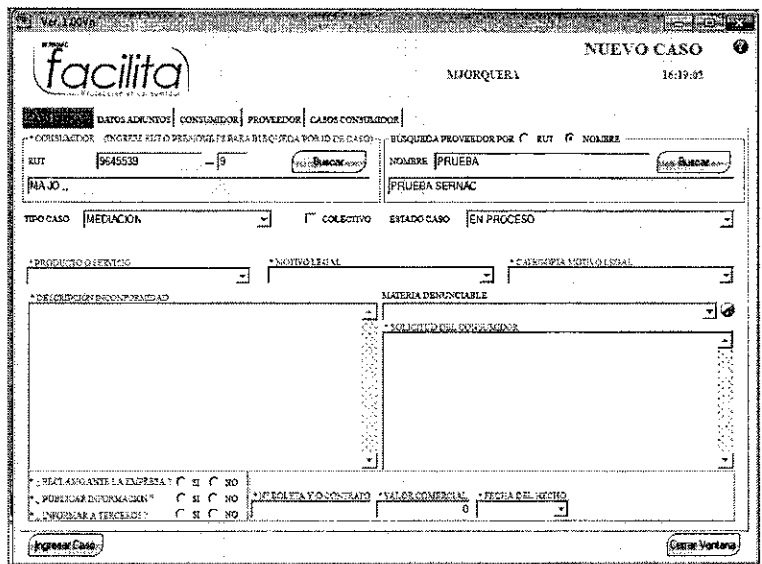
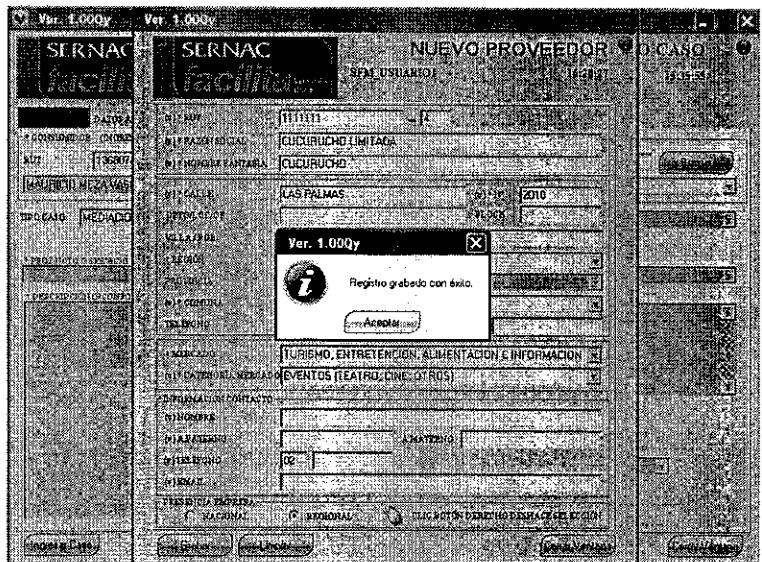
Una vez hecho lo anterior, se abrirá el formulario donde el ejecutivo deberá registrar los datos mínimos solicitados, tales como **RUT**, **Razón Social**, **Nombre de Fantasía**, etc, así como también seleccionar entre las opciones **Nacional** o **Regional**, dependiendo si el proveedor tiene presencia a nivel nacional o en una o más regiones determinadas. Los datos obligatorios aparecen en color rojo y con un asterisco (*). En caso de no tener el dato del RUT del proveedor, para poder continuar con la gestión se deben ingresar un Rut comodín que es el 99.999.990-5.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Después de ingresar los datos necesarios, el ejecutivo debe presionar el botón **Grabar**, con lo que el sistema informará que el registro fue grabado con éxito. Posteriormente el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**.

Asimismo, es importante señalar en este punto la importancia que tiene una adecuada selección del Mercado en donde se ubica la empresa, dado que esta información es la que alimenta la base de datos que luego es analizada para encontrar los mercados más reclamados y con ello el foco que la institución identifica para un trabajo agregado.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Con todo lo anterior, el ejecutivo ya tiene ingresado e individualizado al Consumidor y al Proveedor, ahora debe ingresar el reclamo propiamente tal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

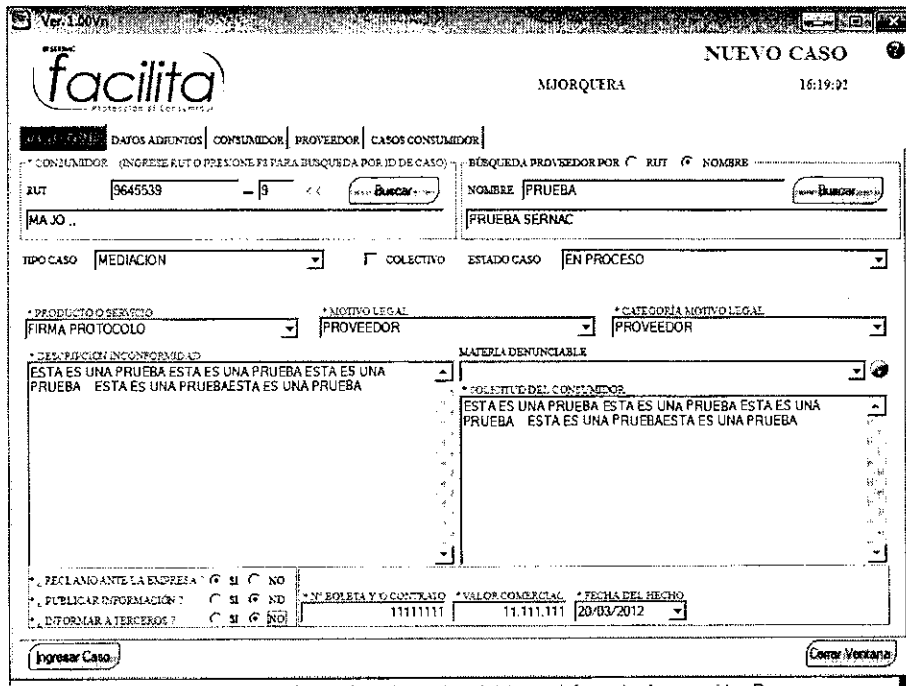
 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISU 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 19 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.1.1.2.- Ingreso de Disconformidad

Para proseguir con el ingreso el ejecutivo sólo debe proceder a llenar los campos desbloqueados con la información que le entregue el consumidor referente al problema que desea resolver. El ejecutivo deberá comenzar escribiendo el texto del reclamo que el consumidor le informará en el campo **Descripción Inconformidad**, para luego colocar la solución que él estima como satisfactoria para sus intereses en el campo **Solicitud del Consumidor**. Posteriormente, deberá llenar el árbol **Producto o Servicio, Motivo Legal y Categoría Motivo Legal**, en virtud del cual se determinará la clasificación del problema planteado. Los campos **Nº de Boleta y/o Contrato, Valor Comercial y Fecha del Hecho** deben ser llenados si se tiene la información específica, pero en caso de no tenerla el ejecutivo puede colocar valores aproximados, como por ejemplo en el campo Nº de Boleta, en el cual puede colocarse un número de cuatro dígitos (que deberán ser número diferentes del 0) y el sistema lo aceptará. Asimismo, en el valor comercial debe colocarse al menos el dígito 1, ya que el cero implicaría que no tiene valor determinable. En el único campo en que es absolutamente necesaria la información certera es en el de fecha del hecho, ya que en virtud de esa fecha se calculará el plazo de prescripción de la acción para recurrir ante tribunales, así como el criterio para dar tramitación o no a un reclamo (ver check list anexo N°1). Los campos **Reclamó ante al Empresa y Publicar Información** tienen por objeto saber si el consumidor reclamó anteriormente de manera directa al proveedor y si autoriza a que la información del reclamo sea publicada por el Sernac. Por último, el ejecutivo deberá consultar al consumidor si desea que los datos de su caso, no sus datos personales, puedan ser entregados o dados a conocer a terceros, ante lo cual el ejecutivo seleccionará la opción **Sí o No** dependiendo de lo que el consumidor determine.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Ver: 14.0v7

facilita NUEVO CASO

MJORQUERA 16:19:02

DATOS ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR CASOS CONSUMIDOR

* CONSUMIDOR (INGRESE RUT O PREXIONE FI PARA BUSQUEDA POR ID DE CASO) | BUSQUEDA PROVEEDOR POR RUT NOMBRE

RUT: 9645539 - 9 << | NOMBRE: PRUEBA

MAJO.. | PRUEBA SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION COLECTIVO | ESTADO CASO: EN PROCESO

* PRODUCTO O SERVICIO: FIRMA PROTOCOLO | * MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR | * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR

* DESCRIPCION INCONFORMIDAD: ESTA ES UNA PRUEBA ESTA ES UNA PRUEBA ESTA ES UNA PRUEBA | MATERIA DENUNCIABLE: ESTA ES UNA PRUEBA ESTA ES UNA PRUEBA ESTA ES UNA PRUEBA

* COLECTIVO DEL CONSUMIDOR: ESTA ES UNA PRUEBA ESTA ES UNA PRUEBA ESTA ES UNA PRUEBA

RECLAMANTE LA EMPRESA SI NO
 PUBLICAR INFORMACION? SI NO
 ENTORNAR A TERCEROS? SI NO

* N° BOLETA Y O CONTRATO: 11111111 | * VALOR COMERCIAL: 11.111.111 | * FECHA DEL HECHO: 20/03/2012

Después de llenar todos los campos necesarios para crear el caso, el ejecutivo deberá definir si el caso es considerado como DENUNCIABLE (campo opcional, en donde más adelante se explicarán las implicancias de gestión al clasificarlo bajo esta modalidad) presionar el botón **Ingresar Caso**. El sistema ingresará el caso y le entregará al ejecutivo el número de reclamo el cual debe ser informado al consumidor. Para terminar este paso, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Luego del paso anterior, aparecerá en pantalla el **Formulario Único de Atención a Público (FUAP)**, el cual deberá ser entregado al consumidor como respaldo del caso ingresado. Este documento contiene el número de ingreso del reclamo, los datos del consumidor, los datos del proveedor reclamado, el problema planteado y la solución esperada por el consumidor. Este documento se traslada al proveedor para informarle sobre el reclamo que presenta el consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.000y

SERNAC
facilita
Prueba en el Consumidor

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO
Nº CASO: 4654174
FECHA INGRESO: 16/02/2010
ASIGNADO A: SFM_USUARIO1

Datos del Consumidor (A)


Nombre: MAURICIO Apellido: MEZA YASQUEZ Rut: 13660744-7
Dirección: SRIYWRITRSTR 121 Región: METROPOLITANA DE SANTIAGO
Comuna: MUNDA E-mail: MMEZAV@SERNAC.CL
Teléfono: 056

Datos Empresa o Comerciante

Nombre Comercial: PRUEBA SERNAC PRUEBA SERNAC FR Rut: 12486368-7
Dirección: TEATINOS 50 Región: METROPOLITANA DE SANTIAGO
Comuna: SANTIAGO E-mail Contacto: EVASQUEZ@SERNAC.CL
Teléfono: 562 8392094 - 8 4981542 No. Dotsa y/o Centro: 111111111

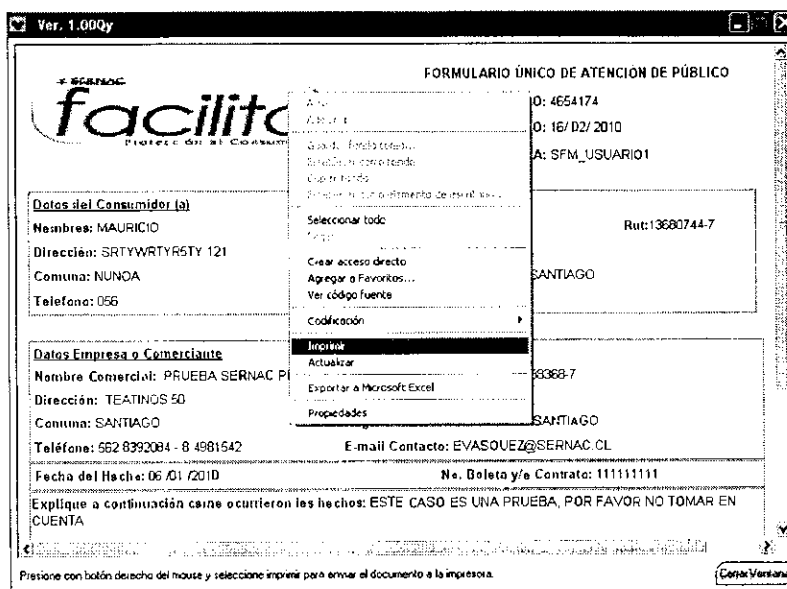
Fecha del Hecho: 05/01/2010

Explique a continuación como ocurrieron los hechos: ESTE CASO ES UNA PRUEBA. POR FAVOR NO TOMAR EN CUENTA

Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora. 

Para hacer entrega de este formulario al consumidor el ejecutivo debe colocar la **flecha del mouse sobre el formulario** y presionar el **botón derecho de su mouse**. Cuando aparezcan las opciones, debe seleccionar la opción **Imprimir**. El ejecutivo tendrá que seguir los pasos necesarios para imprimir un documento y deberá sacar cuantas copias sea necesario. Por lo menos deberá entregar una al consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Ver. 1.00Qy

SERNAC
facilita
Protección al Consumidor

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

ID: 4654174
D: 16/ 02/ 2010
A: SFM_USUARIO1
Rut:13680744-7
SANTIAGO
33368-7
SANTIAGO

Datos del Consumidor (a)
Nombre: MAURICIO
Dirección: SRTYWRTRYR5TY 121
Comuna: NUNOA
Teléfono: 056

Datos Empresa o Comerciante
Nombre Comercial: PRUEBA SERNAC P
Dirección: TEATINOS 50
Comuna: SANTIAGO
Teléfono: 562 8392084 - 8 4981542
E-mail Contacto: EVASOUEZ@SERNAC.CL

Fecha del Hecho: 06 /01 /2010
No. Boleta y/o Contrato: 111111111

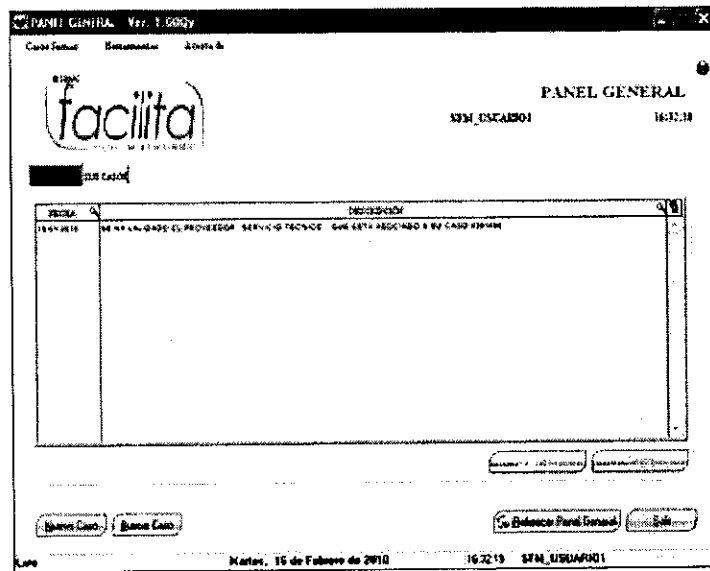
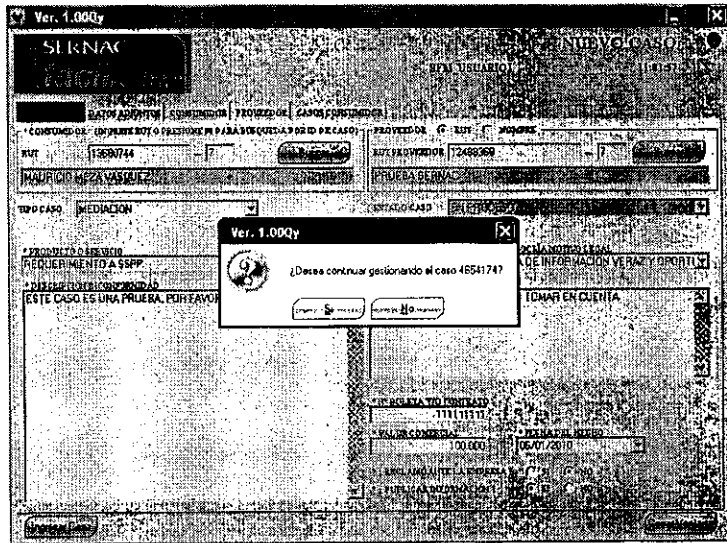
Explique a continuación cómo ocurrieron los hechos: ESTE CASO ES UNA PRUEBA, POR FAVOR NO TOMAR EN CUENTA

Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.



Cerrar Ventana

Como último paso de atención al consumidor y, una vez impresas las copias que el ejecutivo deba sacar, se debe presionar el botón **Cerrar Ventana** para cerrar la pantalla del formulario de reclamo. Esta acción permitirá volver a la pantalla de ingreso del caso, donde aparecerá un cuadro de diálogo en virtud del cual el sistema le pregunta al ejecutivo si desea continuar gestionando el caso ingresado, para lo cual existen dos opciones: la opción **Sí**, que le permite al ejecutivo comenzar la etapa de gestión propiamente tal del reclamo, donde debe realizar la gestión de **Traslado** del caso al proveedor; y la opción **No**, la que da por terminado el ingreso del caso sin continuar la gestión del mismo y hace que el sistema vuelva al **Panel General** del ejecutivo. Es recomendable que el ejecutivo no inicie de inmediato la gestión de mediación mediante el traslado del caso al proveedor, dado que seguramente deberá continuar atendiendo público.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 25 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Es de relevancia situar e informar en esta etapa del presente manual, el proyecto de cooperación existente entre Sernac e Indecopi de Perú, teniendo como antecedente que Indecopi es la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores en el vecino país.

Es de lato conocimiento que casos ingresados en Sernac contra proveedores situados fuera del territorio nacional, NO son gestionados por los ejecutivos Sernac, dado que no se cuenta con la facultad legal para realizar acciones contra empresas ubicadas fuera de nuestro territorio.



Pues bien, este convenio de cooperación viene a permitir el ingreso de casos en Sernac, de forma presencial, de consumidores chilenos afectados por problemas de consumo en la adquisición de productos o servicios en Perú. De la misma forma, Sernac recibe casos ingresados en Perú de consumidores afectados por problemas de consumo en la adquisición de productos o servicios en Chile.

De acuerdo a la planificación del convenio, las Direcciones Regionales habilitadas para proceder bajo esta modalidad se irán incorporando de manera paulatina de acuerdo a las reales necesidades que se presenten, autorizadas previamente por el Departamento Gestión Territorial y Canales.

Los detalles referente a la aplicación del referido convenio de cooperación, su extensión, ingreso de casos, etc., se encuentra explicado en la **Minuta Departamental N° 19 "Informa Procedimiento de Interoperabilidad entre Sernac e Indecopi"** publicada en **Biblioteca Virtual**.

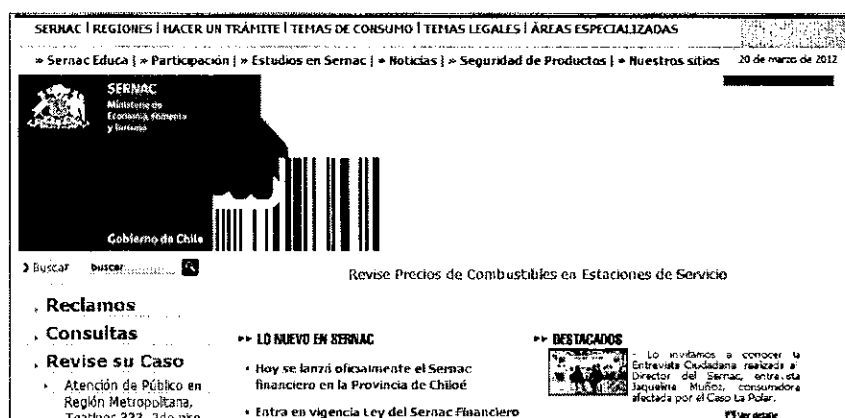
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 26 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.1.2.- Ingreso de Reclamos en el Canal Internet



Tal como se señalara en el producto consultas, en el ámbito de los reclamos ingresados por la página web el ejecutivo no tiene injerencia alguna en la entrada al sistema del caso, ya que es el propio consumidor el que entrega los antecedentes desde un computador a través de la página web www.sernac.cl, seleccionando la opción **Reclamo** y completando todos los campos que aparecen como obligatorios en el formulario digital.



Después de que el propio consumidor ingresó su reclamo a través del portal, el ejecutivo de Web Center recibirá dicho caso en su cuenta. Cabe señalar que los casos que ingresan a las cuentas de Web Center Reclamos no solamente son los reclamos ingresados por un consumidor, sino también los que se ingresan a través de las **Plataformas Municipales de Sernac** que no gestionan casos del tipo Mediación más los ingresos provenientes de las Plataformas IPS; SERNATUR y/o de otros convenios futuros. Si bien es cierto, estas plataformas pertenecen al Canal Presencial de atención a público, se determinó que cuando un consumidor ingresara un reclamo por esta vía y el proveedor estuviese registrado en la base de datos de proveedores (BDP), el caso sería gestionado por Web Center. Cuando el proveedor no estuviese registrado, el caso sería gestionado por la

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 27 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Dirección Regional respectiva o por la misma plataforma municipal, en caso de que ésta sea una de las designadas para la gestión del producto mediación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2474</p>	Página 28 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 2: Gestión de Reclamos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 29 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 2

SECCIÓN 2: Gestión de Reclamos	28
INDICE SECCION 2	29
4.2.- GESTIÓN DE RECLAMOS.....	30
4.2.1.- Gestión de Casos de Tipo Genérico	31
4.2.1.1.- Preparación del caso para ser trasladado: Verificación del Proveedor y llenado de campos obligatorios (se usa fundamentalmente en Web Center)	34
A.- Llenado de los campos obligatorios antes del Traslado	34
B.- Cambio de Mediación a Consulta	39
C.- Solicitud de Antecedentes del Proveedor al Consumidor antes del Traslado.....	44
D.- Cambio de Proveedor antes del Traslado	49
4.2.1.2.- Tramitación Genérica: Etapa de Traslado	53
4.2.1.2.1.- Gestión de Traslado de Casos Genéricos con Adjuntos	62
4.2.1.2.2 Traslado por Oficio	69
4.2.1.2.3 Solicitud de Antecedentes para Denunciar	71
4.2.1.2.4.- Gestión de Nuevo Traslado por Error en el Primero.....	79
4.2.2.- Etapa de Insistencia.....	88
a) Casos trasladados a proveedores registrados en la BDP.....	89
b) Casos trasladados a Proveedores No registrados en la BDP.....	91

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 30 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



4.2.- GESTIÓN DE RECLAMOS

Como se indicó anteriormente, la gestión de un reclamo no tiene grandes diferencias entre el Canal Presencial y el Canal Internet. Los ejecutivos de ambas plataformas (aquellos que gestionan) deben realizar prácticamente el mismo tipo de gestiones, las cuales podrán ir variando dependiendo de las situaciones que encuentren en cada reclamo. Solamente podemos indicar, como excepción a lo anterior, la posibilidad que tiene un ejecutivo del canal internet de “bajar” o cambiar un caso desde la etapa de mediación a orientación y de darle respuesta al mismo, cuando en virtud de la aplicación del **Check List de Reclamos**² el ejecutivo de Web Center determine que el caso no cumple con los parámetros para ser gestionado como reclamo. Esta situación no debería presentarse en el canal presencial, dado que el ejecutivo tiene la posibilidad de conversar con el consumidor y de solicitar detalles que le permitan diferenciar, antes del ingreso del caso al sistema, si el requerimiento presentado puede ser gestionado como reclamo o debe ingresarse como consulta. Independiente de lo anterior, en el sistema la opción de bajar un reclamo a consulta también está disponible para los ejecutivos del Canal Presencial. Asimismo, en ambas plataformas el ejecutivo tiene la opción de consultarle al asesor jurídico o Abogado ante alguna duda que le aparezca en virtud del caso presentado acerca de si debe gestionarse como reclamo o como consulta.

En este capítulo encontraremos los hitos más importantes dentro de la gestión de un reclamo, como lo son: **Traslado, Insistencia, Gestión de Respuesta del Proveedor y Cierre de caso como Proveedor No Responde (PNR) o Cierres de Acoge/ No Acoge**. De la misma manera, en cada hito se desglosarán distintas gestiones que pueden presentarse en la tramitación del reclamo. Los casos que tienen una tramitación de acuerdo a los pasos establecidos para la Mediación y que cumplen con todos o con la mayoría de dichas etapas los hemos denominado **Casos de Tipo Genérico**, ya que son la mayoría de los reclamos que ingresan y que tienen una tramitación de este tipo. En todo caso, dentro de

² Se adjunta en Anexo Check List

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 31 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

este tipo de mediaciones podemos encontrar algunas gestiones especiales para lograr la gestión adecuada del caso, las que se verán en su oportunidad.

Por otro lado, se explicará la gestión de ciertos casos que requieren de una tramitación distinta, los cuales hemos denominado **Casos de Tipo Especial**, como lo son los casos trasladados por **Oficio** y los casos de **Gestión por Interoperabilidad con SSPP (Servicios Públicos) o las OIRS (Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias)**. Estos casos se diferencian de los de tipo genérico por algún procedimiento distinto o porque el ejecutivo debe enviar cartas especiales a cierto grupo de proveedores.

Por último, cabe señalar que la gestión de un reclamo tiene una duración máxima de **25 días hábiles** (se considerarán días hábiles de lunes a viernes, excluyendo los festivos). Pueden existir algunas excepciones al cumplimiento de este plazo, las que dicen relación principalmente con la extensión obligada de ciertos plazos otorgados, principalmente al consumidor para la entrega de información necesaria para la gestión de mediación o en situaciones de cambio de Proveedor por error en el primer Traslado (situación más frecuente en los casos que dicen relación con tarjetas y seguros). Este tipo de casos se explicarán en el desarrollo del presente Manual.

4.2.1.- Gestión de Casos de Tipo Genérico

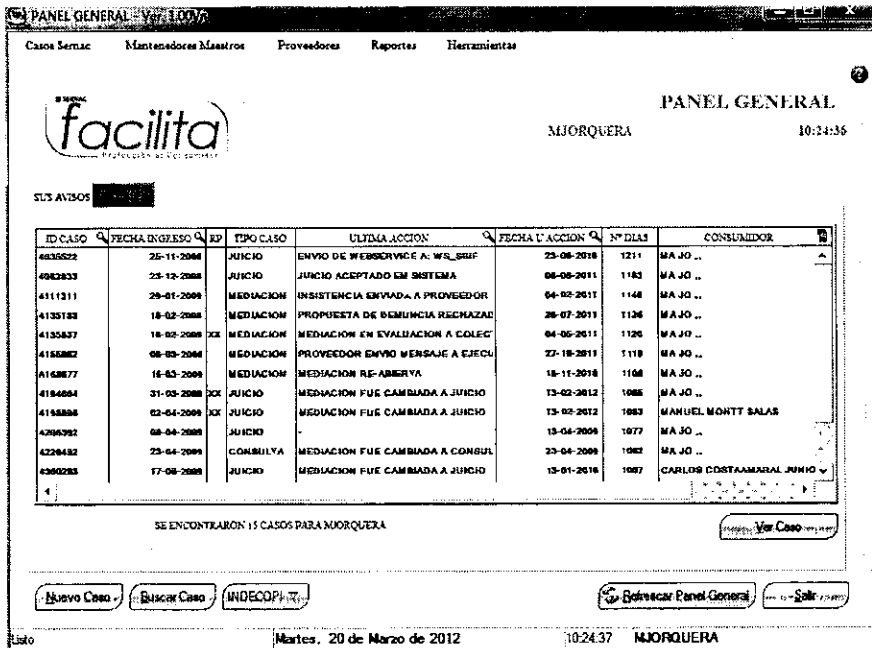
La regla general es que al ingresar un caso en el sistema, ya sea por el canal presencial o por el canal internet, el ejecutivo disponga de los datos suficientes del proveedor para poder iniciar el proceso de mediación. Siendo así, se puede dar inicio a la gestión propiamente tal del reclamo. En caso contrario, será el ejecutivo quien deberá buscar por distintos medios (internet, teléfono) los datos necesarios para poder dar gestión al reclamo. Este procedimiento es lo que denominamos **Captura de Datos**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Es de especial relevancia dejar claro la importancia que reviste la correcta búsqueda de datos del proveedor antes de practicar el Traslado, pues con ello evitamos posibles errores de gestión que pueden derivar en cierres de casos Proveedor No Responde. Es por esto, que para fomentar la búsqueda correcta de datos de proveedores, en especial, cuando los ejecutivos de atención de público, deben ingresar un NUEVO PROVEEDOR al sistema, con el propósito de evitar reclamos trasladados con datos erróneos o desactualizados del proveedor, que incidan finalmente en el resultado Proveedor No Responde, fue confeccionada la *Minuta Departamental N°21, la cual desarrolla en forma detallada la correcta búsqueda de datos. Esta minuta se encuentra ubicada en Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.*

El comienzo de la gestión de un reclamo se inicia por parte del ejecutivo al ingresar a su **Panel General**, en el cual deben aparecer todos los casos que tiene asignado en su cuenta.



PANEL GENERAL
MJORQUERA 10:24:36



ID CASO	FECHA INGRESO	ED	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
4035022	25-11-2008		JUICIO	ENVIO DE WEBSERVICE A: WSL_SUF	25-08-2018	1211	MA JO ..
4082833	25-12-2008		JUICIO	JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA	08-08-2011	1183	MA JO ..
4111211	29-01-2009		MEDIACION	INSISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	04-02-2011	1148	MA JO ..
4135133	18-02-2008		MEDIACION	PROPUESTA DE RENUNCIA RECHAZAR	26-07-2011	1136	MA JO ..
4135877	18-02-2008	XX	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLEC	04-06-2011	1126	MA JO ..
4158062	08-03-2008		MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECU	27-10-2011	1119	MA JO ..
4168677	18-03-2008		MEDIACION	MEDIACION RE-ABIERVA	18-11-2018	1108	MA JO ..
4184884	31-03-2008	XX	JUICIO	MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO	13-02-2012	1085	MA JO ..
4198888	02-04-2008	XX	JUICIO	MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO	13-02-2012	1083	MANUEL MONTT SALAS
4206992	08-04-2008		JUICIO		13-04-2009	1077	MA JO ..
4228482	23-04-2008		CONSULTA	MEDIACION FUE CAMBIADA A CONSUL	23-04-2009	1082	MA JO ..
4300283	17-08-2008		JUICIO	MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO	13-01-2016	1067	CARLOS COSTAMARAL JUNIO

SE ENCONTRARON 15 CASOS PARA MJORQUERA

Botones: Nuevo Caso, Buscar Caso, INDECOPI, Botonear Panel General, Salir

Estado: Martes, 20 de Marzo de 2012 10:24:37 MJORQUERA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 33 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

La primera etapa dentro de la gestión de mediación es la de **Traslado**. Debemos recordar que en virtud de la diferencia en el ingreso de un caso por el canal internet y por el canal presencial, será en esta etapa donde el ejecutivo de Web Center Reclamos deberá analizar en virtud del **Check List de Reclamos** si procede tramitar este requerimiento como reclamo o debe cambiarse a orientación y responderlo como consulta. También, a diferencia de lo que ocurre en el Canal Presencial debe completar la tipificación del Reclamo como el Producto y Motivo Legal, junto con identificar adecuadamente al Proveedor que se le mandará el Traslado. Las tareas anteriores si bien son realizadas en una frecuencia mayor en el Web Center, no significan que no sean aplicables al canal Presencial. Comenzaremos explicando la preparación de un caso antes de pasar a la gestión del traslado propiamente como tal.

El **Check List**, incorporado en el anexo de este Manual, define que un caso es tramitable si se cumplen los requisitos establecidos en el, como por ejemplo: el Producto o Servicio es comprado o contratado a un Proveedor habitual; el consumidor debe ser el destinatario final del uso del producto o servicio; se debe pagar un precio o tarifa, salvo en los casos de discriminación, negativa en la venta y temas de publicidad. Otra variable relevante a mencionar es el plazo de prescripción de la acción judicial para denunciar al proveedor ante los tribunales, ya que dependiendo de la fecha informada por el consumidor se deberá tramitar el reclamo u orientar al consumidor a concurrir directamente al tribunal. Por último y, aún cuando esta parte de la gestión no incide en la tramitación misma del requerimiento como reclamo sino que es una gestión paralela para una etapa posterior al reclamo, se encuentra la determinación por el ejecutivo si la materia del reclamo se encuentra dentro de la **Guía de Materias Denunciabiles (se adjunta en anexo)** para verificar si se requiere más antecedentes de los que el consumidor está aportando para una posible Denuncia. De ser así se debe aprovechar la oportunidad para solicitar los antecedentes en el canal Presencial y por el Web Center se solicita la misma información vía carta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

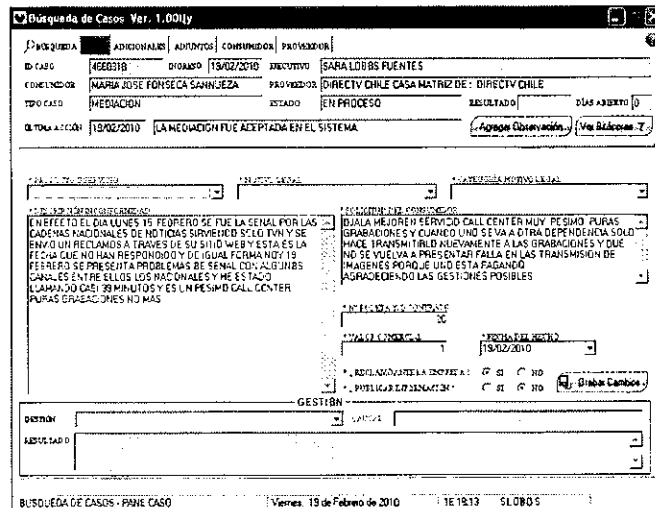
Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.2.1.1.- Preparación del caso para ser trasladado: Verificación del Proveedor y llenado de campos obligatorios (se usa fundamentalmente en Web Center)

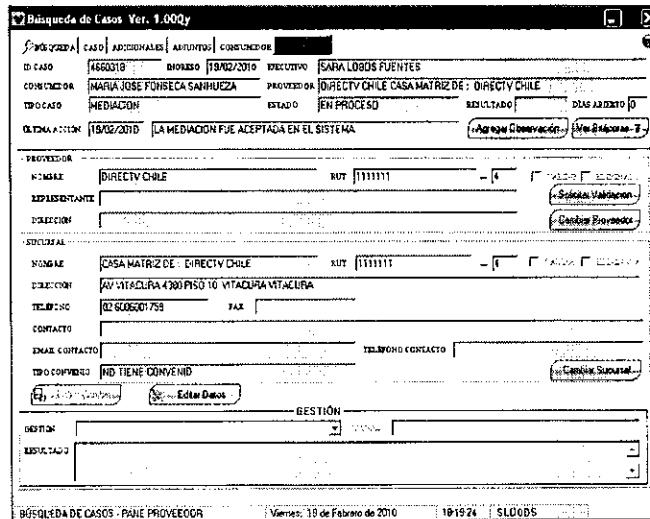
Como fue explicado, los consumidores al ingresar un caso por Internet no siempre seleccionan adecuadamente al proveedor y por ello la labor primaria dice relación con el chequeo de los datos registrados por el consumidor del Proveedor en su caso. Luego, el ejecutivo debe completar los campos de Producto, Motivo legal y la Categoría del Motivo Legal.

A.- Llenado de los campos obligatorios antes del Traslado

Para dar inicio a la gestión de traslado, el ejecutivo deberá ingresar al caso y revisar que éste cumpla con los parámetros del Check List de reclamos. Cumpliendo con los requisitos se debe revisar los datos del proveedor en la pestaña **Proveedor**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ID CASO: 4660018 | BIENES: 19/02/2010 | EJECUTIVO: PARRA, LOBOS FUENTES
 COMISIÓN: MARIA JOSE FONSECA SARRUEZA | PROVEEDOR: DIRECTV CHILE CASA MATRIZ DE: DIRECTV CHILE
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: SIN ASESORAR |

OBTENCIÓN: 19/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA |

PROVEEDOR:
 NOMBRE: DIRECTV CHILE | RUT: 11111111-6
 REPRESENTANTE: | DIRECCIÓN: |

SUCURSAL:
 NOMBRE: CASA MATRIZ DE: DIRECTV CHILE | RUT: 11111111-6
 DIRECCIÓN: AV. VITACURA 4300 PISO 10 VITACURA VITACURA
 TELÉFONO: 02 806501759 | FAX: |

CONTACTO:
 EMAIL CONTACTO: | TELÉFONO CONTACTO: |

TIPO COMERCIO: NO TIENE COMVENIO |

GESTIÓN: |

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE PROVEEDOR | Viernes, 19 de Febrero de 2010 | 10:19:24 | SLD00DS

Si no están todos los datos completos, el ejecutivo deberá realizar la búsqueda en la BDP, tal como se explicara anteriormente, o sea, buscar por RUT o por nombre al proveedor, presionar el botón **Buscar** y, en caso de que aparezcan los datos del proveedor reclamado, seleccionar la sucursal. Después se debe presionar el botón **Aceptar**, con lo que quedará seleccionado y completo cada dato del proveedor. Para que esta gestión quede incorporada al caso, el ejecutivo deberá presionar el botón **Grabar Cambio**. En esta parte de la gestión lo central es identificar adecuadamente al proveedor al cual se debe trasladar, ya que existen empresas cuya gestión comercial tiene estrecha relación, como los son las empresas de Retail con las empresas de Tarjetas de Crédito.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Busqueda de Casos Ver. 1.000y

PROVEEDOR	CASO	ADICIONALES	ADJUNTO	CONSUMIDOR
ID CASO	4660316	DIHRESO	19/02/2010	EJECUTIVO
CONSUMIDOR	SARA LOBOS FUENTES			
PROVEEDOR	MAFIA JOSE FONSECA SANHUEZA			
PROVEEDOR	DIRECTIV CHILE CASA MATRIZ DE: DIRECTIV CHILE			
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO
ULTIMA ACCION	19/02/2010	LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA		<input type="button" value="Agregar Observación"/> <input type="button" value="Ver Bitácora: 7"/>

SELECCIONE TIPO DE BÚSQUEDA

RUT
 HONORE

GESTIÓN

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR Viernes, 19 de Febrero de 2010 18:30:07 SLOBOS

Ver. 1.000y

LISTA DE PROVEEDORES
SLOBOS BÚSQUEDA

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	N°	CIUDAD	COMUNA	RUT
RENITA DIRECTA S.A	SANTA ISABEL	59	SANTIAGO		90346400-2
DICREP QUINQUE	SOROSTIAGA	451	VALPARAISO		41994000-2
CALLMARK	MARCOLETA	506	SANTIAGO		77633000-2

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	N°	CIUDAD	COMUNA	RUT
CASA MATRIZ DE: DIRECTIV CHILE	MITCHELL	4100	SANTIAGO		87161700-9

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Después de actualizar en el caso los datos del proveedor reclamado, el ejecutivo tiene que llenar el combo de **Producto o Servicio, Motivo Legal y Categoría Motivo Legal**³. Una vez llenado, deberá presionar el botón **Grabar Cambios**. Es necesario recordar que se deben llenar obligatoriamente todos los campos que aparecen en la pestaña **Caso**, salvo los campos de código de área y teléfono, los cuáles sólo son obligatorios cuando se trata de reclamos en contra de empresas del mercado de Telecomunicaciones. Si el caso es clasificado como probable materia denunciante y considera que la materia es de impacto comunicacional debe enviar un correo a su jefatura directa.

Habiendo realizado las acciones anteriores, el sistema informará que el caso ha sido modificado con éxito, y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

³ Ver en Anexo N°2 Tablas de Motivo Legal por Mercado

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000q

ADICIONALES | ADVERTIDOS | CONCLUIDOS | PROVEEDOR

ID CASO: 468018 INGRESO: 15/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: MARIA JOSE FONSECA SANHUEZA PROVEEDOR: TV CABLE OREETV CASA MATRIZ DE : DIREE TV

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ADJERTO: 0

ULTIMA ACCION: 15/02/2010: LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PRODUCTO SERVICIO: TV PAGADA MARCA LEGAL: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR CATEGORIA: NOTICIA LOCAL SERVICIO DEFEKTUOSO

DESCRIPCION DEL SERVICIO: EN EFECTO EL DIA LUNES 15 FEBRERO SE FUE LA SENAL POR LAS CACENAS NACIONALES DE NOTICIAS SIRVIENDO SELD TVN Y SE ENVIÓ UN RECLAMO A TRAVES DE SU SITIO WEB Y ESTA ES LA FECHA QUE NO HAN RESPONDIDO Y DE IGUAL FORMA HOY 15 FEBRERO SE PRESENTA PROBLEMAS DE SENAL CON ALGUNOS CANALES ENTRE ELLOS LOS NACIONALES Y HE ESTADO LLAMANDO CASI 30 MINUTOS Y ES UN PESIMO CALL CENTER PURAS GRABACIONES NO MAS

SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: SOLICITA MEJOREN SERVICIO DE BIEN DEFEKTUOSO SIN ADVERTIR GRABACIONES Y CUANDO NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO HACE TRANSMITIRLO NUEVAMENTE A LAS GRABACIONES Y QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR FALLA EN LAS TRANSMISION DE IMAGENES PORQUE UNO ESTA PAGANDO AGRADECENDO LAS GESTIONES POSIBLES

IMPORTE COMPENSADO: 20 CATEGORIA: TELEVISION

IMPORTE COMPENSADO: 1 FECHA DEL SERVICIO: 15/02/2010

¿MEDIACION ANTES LA ROLLESA?: SI NO

¿PUBLICA LA INFORMACION?: SI NO

GESTION: GESTION

RESULTADO:

BUSQUEDA DE CASOS - PARE CASO Venes: 19 de Febrero de 2010 12:30:07 \$10005

Búsqueda de Casos Ver. 1.000q

ADICIONALES | ADVERTIDOS | CONCLUIDOS | PROVEEDOR

ID CASO: 468018 INGRESO: 15/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: MARIA JOSE FONSECA SANHUEZA PROVEEDOR: TV CABLE OREETV CASA MATRIZ DE : DIREE TV

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ADJERTO: 0

ULTIMA ACCION: 15/02/2010: LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PRODUCTO SERVICIO: TV PAGADA MARCA LEGAL: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR CATEGORIA: NOTICIA LOCAL SERVICIO DEFEKTUOSO

DESCRIPCION DEL SERVICIO: EN EFECTO EL DIA LUNES 15 FEBRERO SE FUE LA SENAL POR LAS CACENAS NACIONALES DE NOTICIAS SIRVIENDO SELD TVN Y SE ENVIÓ UN RECLAMO A TRAVES DE SU SITIO WEB Y ESTA ES LA FECHA QUE NO HAN RESPONDIDO Y DE IGUAL FORMA HOY 15 FEBRERO SE PRESENTA PROBLEMAS DE SENAL CON ALGUNOS CANALES ENTRE ELLOS LOS NACIONALES Y HE ESTADO LLAMANDO CASI 30 MINUTOS Y ES UN PESIMO CALL CENTER PURAS GRABACIONES NO MAS

SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: SOLICITA MEJOREN SERVICIO DE BIEN DEFEKTUOSO SIN ADVERTIR GRABACIONES Y CUANDO NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO HACE TRANSMITIRLO NUEVAMENTE A LAS GRABACIONES Y QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR FALLA EN LAS TRANSMISION DE IMAGENES PORQUE UNO ESTA PAGANDO AGRADECENDO LAS GESTIONES POSIBLES

IMPORTE COMPENSADO: 20 CATEGORIA: TELEVISION

IMPORTE COMPENSADO: 1 FECHA DEL SERVICIO: 15/02/2010

¿MEDIACION ANTES LA ROLLESA?: SI NO

¿PUBLICA LA INFORMACION?: SI NO

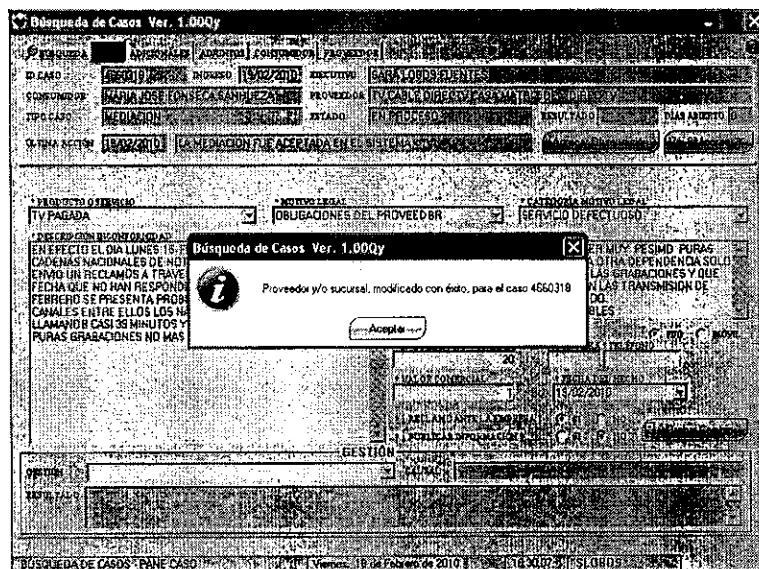
GESTION: GESTION

RESULTADO:

BUSQUEDA DE CASOS - PARE CASO Venes: 19 de Febrero de 2010 12:30:07 \$10005

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

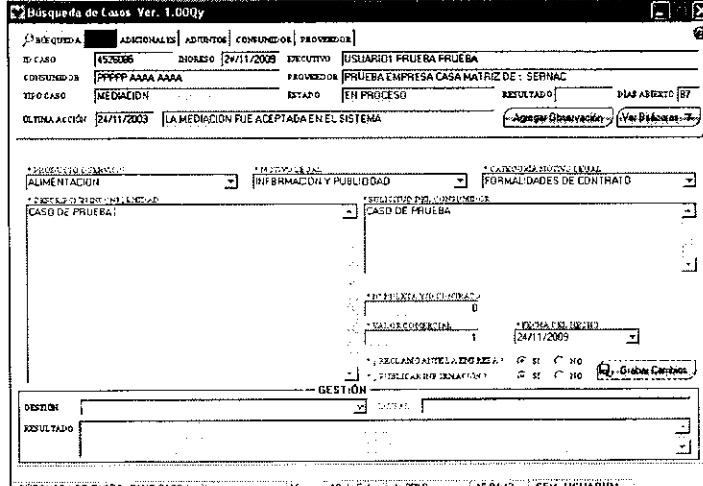
Departamento: Gestión Territorial y Canales



B.- Cambio de Mediación a Consulta

Cuando en virtud de los antecedentes entregados por el consumidor en el ingreso del reclamo por la página web del Sernac, o bien por el análisis de los mismos a través del uso del Check List de reclamos el ejecutivo, ante la convicción de que el caso no reúne los requisitos para ser gestionado como reclamo, deberá cambiar el estado del caso de **Mediación a Consulta**. Esta gestión debe realizarse dentro del mismo plazo de **48 horas hábiles** que existe para la gestión propiamente tal del traslado para un reclamo. Para realizar esta acción el ejecutivo deberá ingresar a su panel general y seleccionar con doble click un caso para abrirlo. Otra forma de entrar al caso es con el botón **Ver Caso**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



The screenshot shows a web application window titled "Búsqueda de Casos Ver. 1.000y". It displays details for a case with ID 4526066, dated 26/11/2009, under the category "USUARIO PRUEBA PRUEBA". The case is currently in the "EN PROCESO" (In Process) state. The user has selected the "Mediación" (Mediation) option. The interface includes various filters and a "GESTIÓN" (Management) section with a dropdown menu.

Una vez abierto el caso se comienza con el análisis del mismo. Si se determina que debe bajarse a consulta, el ejecutivo debe utilizar las acciones que están en el árbol **Gestión**, de las cuales debe seleccionar **Mediación será cambiada a Consulta**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Nº Versión: 14.0

Estado: Vigente



Página 41
de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4526005 INGRESO: 24/11/2009 EJECUTIVO: USUARIO1 PRUEBA PRUEBA
 CONSUMIDOR: PFFFFAAAAAAA PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE SERNAC
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 07
 ÚLTIMA ACCIÓN: 24/11/2009 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

* PRODUCTO O SERVICIO: ALIMENTACION * MOTIVO LEGAL: INFORMACION Y PUBLICIDAD * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: FORMALIDADES DE CONTRATAS

* CONCEPCIÓN (RESERVA) * SUBJURISDICCIONALES: CASO DE PRUEBA

* IP BOLETA Y/O CONTRATO: 0 * FECHA DEL ENVÍO: 24/11/2009
 * VALOR COMERCIAL: 1 * RESOLVIÓ A LA EMPRESA: SI NO
 * PUBLICAR INFORMACIÓN: SI NO

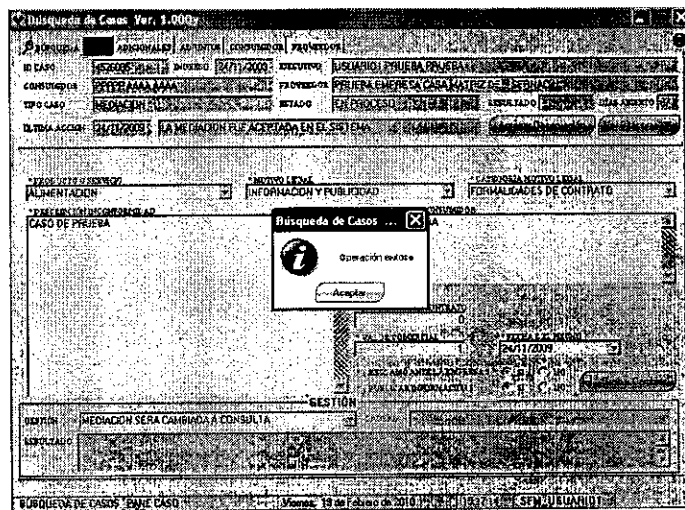
GESTIÓN
 RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
 FIN GESTIÓN MEDIACIÓN
MEDIACIÓN SERÁ CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACIÓN SERÁ CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACIÓN SERÁ DERIVADA
 MEDIACIÓN SERÁ ENVIADA A EVALUACIÓN DE ELECTIVO
 MEDIACIÓN SERÁ TRANSFERIDA
 SE CONTACTARÁ A CONSUMIDOR TELEFÓNICAMENTE
 SE ENVIARÁ CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARÁ CARTA A PROVEEDOR
 SE MEDIARÁ TELEFÓNICAMENTE
 SE TRANSFERIRÁ A BACK
 SE TRANSFERIRÁ A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARÁ A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

BÚSQUEDA DE: 15/09/04 SFM_USUARIO1

Seleccionada la opción anterior, el sistema mostrará un cuadro de diálogo donde el ejecutivo deberá escribir el motivo del cambio del caso de mediación a consulta. Esta acción es importante para las futuras revisiones de gestión de un ejecutivo. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar**. Aparecerá una pantalla que informará que el cambio fue realizado de manera correcta. Para terminar este paso el ejecutivo deberá presionar nuevamente el botón **Aceptar**.

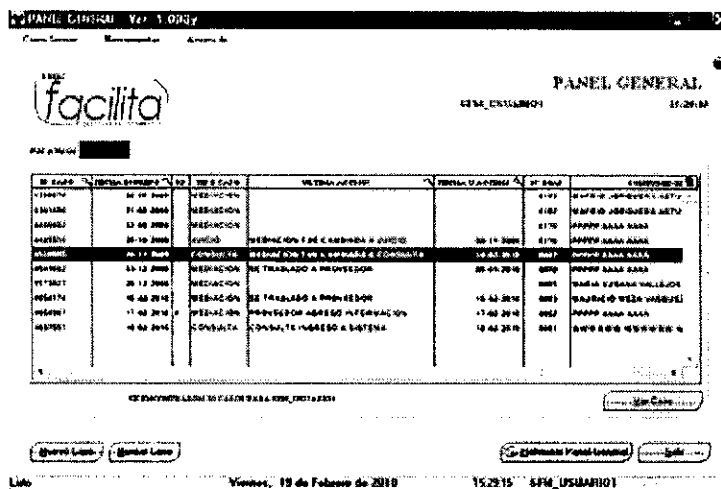
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



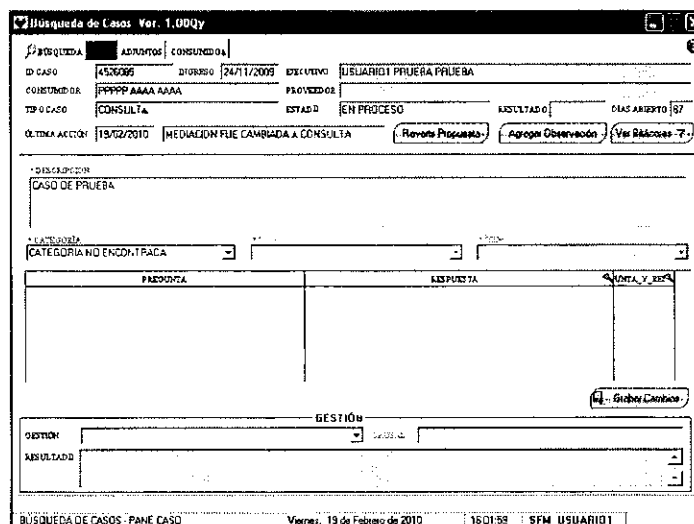
Realizadas las acciones anteriores, el sistema volverá al panel general del ejecutivo y éste, para poder revisar que la acción se realizó efectivamente debe presionar el botón **Refrescar Panel General**, con lo que el sistema deberá mostrar en la columna de **Última Acción** la frase **Mediación fue cambiada a Consulta**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



ID CASO	FECHA	ESTADO	TIPO DE CASO	ÚLTIMA ACCIÓN	FECHA DE ACCIÓN	Nº USU	USUARIO
1134570	20-10-2009	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN			0170	PPPPP AAAA AAAA
1134571	21-08-2009	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN			0170	PPPPP AAAA AAAA
1134572	13-09-2009	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN			0170	PPPPP AAAA AAAA
1134573	20-10-2009	CONSULTA	CONSULTA	RESOLUCIÓN FUE CAMBIADA A CONSULTA	20-10-2009	0170	PPPPP AAAA AAAA
1134574	20-11-2009	CONSULTA	CONSULTA	RESOLUCIÓN FUE CAMBIADA A CONSULTA	16-02-2010	0001	PPPPP AAAA AAAA
1134575	23-12-2009	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN	FUE TRASLADADO A PROFESOR	20-01-2010	0001	PPPPP AAAA AAAA
1134576	20-12-2009	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN	FUE TRASLADADO A PROFESOR	16-02-2010	0001	PPPPP AAAA AAAA
1134577	16-02-2010	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN	FUE TRASLADADO A PROFESOR	17-02-2010	0001	PPPPP AAAA AAAA
1134578	17-02-2010	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN	FUE TRASLADADO A PROFESOR	18-02-2010	0001	PPPPP AAAA AAAA
1134579	18-02-2010	CONSULTA	CONSULTA	FUE TRASLADADO A PROFESOR	18-02-2010	0001	PPPPP AAAA AAAA



Para responder el caso que ya fue cambiado a consulta, el ejecutivo deberá entrar nuevamente al caso de la misma manera en que se explicó anteriormente (doble click sobre el caso o presionar botón **Ver Caso**). El ejecutivo se encontrará con una pantalla que es la misma que tienen a la vista los ejecutivos de Web Center Consultas.



BÚSQUEDA		ADVANTOS	CONSULTAS						
ID CASO	4526209	DIURNO	24/11/2009						
DELEGADO	PPPPP AAAA AAAA	PROCESOS	EN PROCESO						
TPO CASO	CONSULTA	ESTAD	EN PROCESO						
RESULTADO	CAS ABERTO 57								
ÚLTIMA ACCIÓN	19/02/2010 MEDIACION FUE CAMBIADA A CONSULTA								
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>CASO DE PRUEBA</p> <p>CATEGORÍA</p> <p>CATEGORIA NO ENCONTRADA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>RESPUESTA</th> <th>USUARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>GESTIÓN</p> <p>OBJETIVO</p> <p>RESULTADO</p>				FECHA	RESPUESTA	USUARIO			
FECHA	RESPUESTA	USUARIO							

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 44 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Una vez ingresado al caso, el ejecutivo deberá seguir los mismos pasos que fueron explicados en el capítulo sobre gestión de consultas. De esta manera, el caso quedará cerrado y la respuesta le será enviada al consumidor al correo electrónico que inscribió como canal de contacto.

C.- Solicitud de Antecedentes del Proveedor al Consumidor antes del Traslado

Existen casos en que el consumidor se presenta ante un ejecutivo para ingresar un reclamo, pero no tiene los datos suficientes para poder contactar al proveedor. En estas situaciones el ejecutivo tiene la opción de ingresar el caso y señalarle al consumidor que aporte el o los antecedentes que le faltan para poder tramitar. Estos datos mínimos son el nombre comercial o la razón social de la empresa y principalmente su dirección postal exacta. No puede gestionarse el reclamo con una dirección postal genérica, como por ejemplo: parcela 24, kilómetro 48, comuna de Colina. En este caso, lo que se necesitaría es el número exacto del inmueble, como lo sería Avenida Las Dalias 1320, comuna de La Cisterna.

En aquellos casos en que por algún motivo el ejecutivo se da cuenta de que faltan datos para tramitar el reclamo, en el Sistema existe la opción de remitirle una carta al consumidor donde se le solicitan los datos mínimos obligatorios. Para poder iniciar esta gestión el ejecutivo debe ingresar al caso de la misma forma ya explicada. Si el caso cumple con los parámetros exigidos en el check list de reclamos se deben revisar los datos ingresados del proveedor contra el cual se reclama en la pestaña ***Proveedor***.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR

ID CASO: 4860282 | INGRESO: 19/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: PADLA GONZALEZ WISER | PROVEEDOR: SOL DEL PACIFICO CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: OÍAS ABIERTO | 0
 ÚLTIMA ACCIÓN: 19/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA.

PROVEEDOR
 NOMBRE: SOL DEL PACIFICO | RUT: 11111111 | VALIDA SELLADA
 REPRESENTANTE: |
 DIRECCIÓN: |

SUCURSAL
 NOMBRE: CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO | RUT: 11111111 | VALIDA SELLADA
 DIRECCIÓN: PANAMERICANA NORTE 010 TERMINAL DE BUSES MARIA TERESA CHILLAN
 TELEFONO: 42 272149 | FAX:
 CONTACTO: | TELEFONO CONTACTO:
 EMAIL CONTACTO: |

TIPO CONVENIO: NO TIENE CONVENIO |

GESTIÓN
 GESTIÓN: CAUSAL:
 RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR | Viernes, 19 de Febrero de 2010 | 17:00:13 | SLOBOS

En caso de que la dirección postal no sea detallada, el ejecutivo deberá solicitarle al consumidor más datos. Para esto, debe seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Se enviará carta al Consumidor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4660282 DÍGITO: 18/02/2010 EJECUTIVO: SAFA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: PAOLA GONZALEZ WISER PROVEEDOR: SOL DEL PACIFICO CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCIÓN: 19/02/2010 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PROVEEDOR

NOMBRE: SOL DEL PACIFICO RUT: 11111111 - 4 VALIDA BLOQUEADO
 REPRESENTANTE:
 DIRECCIÓN:

SUCURSAL

NOMBRE: CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO RUT: 11111111 - 4 VALIDA BLOQUEADA
 DIRECCIÓN: PANAMERICANA NORTE OTG TERMINAL DE BUSES MARIA TERESA CHILLAN
 TELÉFONO: 42 272149 FAX:
 CONTACTO:

GESTIÓN

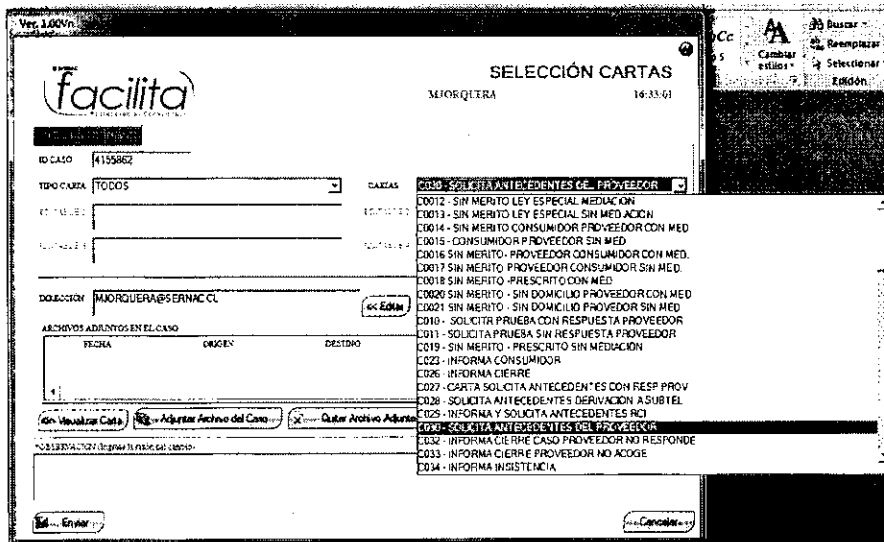
RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO D PRUEBA
 FIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

febrero de 2010 17:26:16 SLOBOS

Después de seleccionar la opción indicada, aparecerá una pantalla donde están contenidas las cartas que se le remiten al consumidor dentro de la gestión de mediación. En el árbol **Cartas** se debe seleccionar la carta **C030 – Solicita Antecedentes del Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Seleccionada la carta, el ejecutivo tiene dos opciones: 1.- Presionar el botón **Visualizar Carta**, lo cual le permitirá al ejecutivo revisar si seleccionó la carta correcta. Posteriormente deberá enviar la carta; 2.- Presionar el botón **Enviar**, acción que hará que el sistema envíe la carta a la dirección de correo electrónico que aparece en el caso. El sistema, una vez enviada la carta, informará que la operación fue realizada de manera correcta y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**, con lo que el sistema volverá al panel general del ejecutivo donde aparecerán todos los casos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 48 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

CASO ADICIONAL APERTURA CONTINUADA

ID CASO: 1800022 | INGRESO: 19/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES | PROVEEDOR: CASA MATRIZ DEL SOL DEL PACIFICO

CONSUMIDOR: PAOLA GONZALEZ WISNER | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: SIN RESULTADO

TIPO CASO: MEDIACION | ULTIMA ACCION: 19/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PROVEEDOR
 RUT: 15.000.000-0 | DIRECCION: PANAMERICANA NOROCCIDENTAL
 TELEFONO: 22 272143 | FAX:

CONSUMIDOR
 RUT: 15.000.000-0 | DIRECCION: PANAMERICANA NOROCCIDENTAL
 TELEFONO: 22 272143 | FAX:

GESTION
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR

BÚSQUEDA DE CASOS: PAÑE PROVEEDOR | Fecha: 19 de febrero de 2010 | Hora: 17:55:12 SLOBOS

PANEL GENERAL - Ver. 1.000y

Casos Sernac | Instrumentos | Acciones de...

PANEL GENERAL
 SLOBOS | 17:55:12

ELIM AVISO

ID CASO	FECHA INGRESO	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U. ACCION	Nº CASO	CONSUMIDOR
1800074	19-02-2010	MEDIACION			0000	ARMANDO ENRIQUE LOPEZ
1800099	19-02-2010	MEDIACION			0000	MARCELO NAVARREZ AC
1800095	19-02-2010	MEDIACION			0000	NATHALIE LESSETTE LOPEZ
1800064	19-02-2010	MEDIACION			0000	BLANCA JULIA GUERRERO
1800123	19-02-2010	MEDIACION			0000	WENDY FLORES ALIAS
1800150	19-02-2010	MEDIACION			0000	SANDRA OLGA CACERES I
1800200	19-02-2010	MEDIACION			0000	JUAN CARLOS MONTARDO
1800207	19-02-2010	MEDIACION			0000	PAOLA GONZALEZ WISNER
1800210	19-02-2010	MEDIACION			0000	MARCELO JOSE FONSECA SA
1800206	19-02-2010	MEDIACION			0000	LUIS ALBERTO OLIVARES I
1800202	19-02-2010	MEDIACION			0000	VICTORIA HERRERA ROSA
1800204	19-02-2010	MEDIACION			0000	CAROLA BUDINI HERRERA ROSA

SE ENVIARA CARTA A LOS CASOS PARA SLOBOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

D.- Cambio de Proveedor antes del Traslado

La opción de cambiar proveedor se da de manera preferente en el canal internet, dado que el que ingresa el dato del proveedor es el consumidor y al no buscar adecuadamente no encuentra en la base de datos el proveedor validado. Lo mismo ocurre cuando un proveedor informa que el reclamo está mal direccionado y que se debe dirigir a otro proveedor.

Para realizar el cambio de proveedor a un caso ya ingresado se debe seleccionar la pestaña **Proveedor** y presionar el botón **Cambiar Proveedor**. Esta opción le permitirá al ejecutivo buscar al proveedor por RUT o por nombre. Si el ejecutivo posee el RUT, la búsqueda en la BDP es exacta y el Sistema mostrará si existe o no el proveedor. Para el caso de la búsqueda por Nombre, se debe ingresar el nombre comercial o bien una serie de letras que den cuenta del posible nombre de la empresa para que el Sistema arroje un grupo de proveedores para luego elegir el que se busca.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Ver: 1.00Vn

LISTA DE PROVEEDORES
SATORQUERA 16:34:11

DEBE SELECCIONAR UN PROVEEDOR Y UNA SUCURSAL.

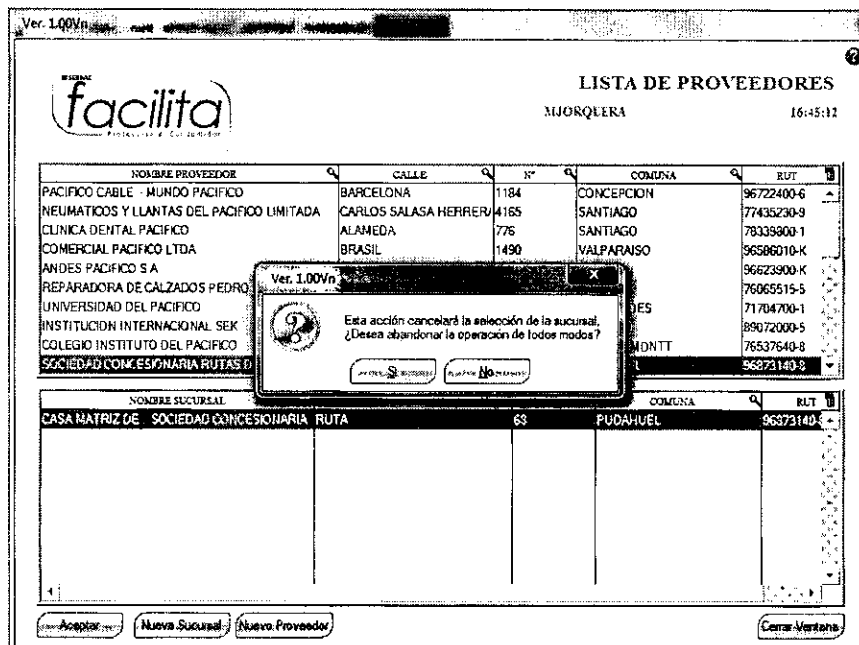
NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	COMUNA	RUT
PACIFICO CABLE - MUNDO PACIFICO	BARCELONA	1184	CONCEPCION	96722400-6
NEUMATICOS Y LLANTAS DEL PACIFICO LIMITADA	CARLOS SALASA HERRERA	4165	SANTIAGO	77435230-9
CLINICA DENTAL PACIFICO	ALAMEDA	776	SANTIAGO	78339800-1
COMERCIAL PACIFICO LTDA	BRASIL	1490	VALPARAISO	96586010-X
ANDES PACIFICO S A	AV. JOSE PEDRO ALESSAN	30	HUINOA	96623900-K
REPARADORA DE CALZADOS PEDRO M	BLANCO	941	QUILPUE	76065515-S
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	AV. LAS CONDES	11121	LAS CONDES	71704700-1
INSTITUCION INTERNACIONAL SEK	SAN ESTANISLAO	50	CON CON	89072000-S
COLEGIO INSTITUTO DEL PACIFICO	IMPRENTA	2139	PUERTO MONTT	76537640-8
SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTAS DEL PACIFICO S. RUTA		66	PUDANUEL	96873140-8

NOMBRE SUCURSAL	CALLE	Nº	COMUNA	RUT
CASA MATRIZ DE: SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA		66	PUDANUEL	96873140-8

Si el proveedor ingresado en el reclamo no aparece dentro de la BDP del sistema, se debe cerrar la pantalla presionando el botón **Cerrar Ventana**. El sistema le consultará al ejecutivo si al no ubicar la sucursal desea abandonar esta acción, a lo cual deberá presionar la opción **Sí**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Ver. 1.00Vn

facilita
Proveedores y Colaboradores

LISTA DE PROVEEDORES
MIJORQUERA 16:45:12

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	COMUNA	RUT
PACIFICO CABLE - MUNDO PACIFICO	BARCELONA	1184	CONCEPCION	96722400-6
NEUMATICOS Y LLANTAS DEL PACIFICO LIMITADA	CARLOS SALASA HERRERA	4185	SANTIAGO	77435230-9
CLINICA DENTAL PACIFICO	ALAMEDA	776	SANTIAGO	78339900-1
COMERCIAL PACIFICO LTDA	BRASIL	1490	VALPARAISO	96586010-K
ANDES PACIFICO S A				96623900-K
REPARADORA DE CALZADOS PEDRO				76065515-5
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO			DES	71704700-1
INSTITUCION INTERNACIONAL SEK				89072000-5
COLEGIO INSTITUTO DEL PACIFICO			MONTE	76537640-8
SOCIEDAD COMISIONARIA RUTAS D				96973140-8

Ver. 1.00Vn

Esta acción cancelará la selección de la sucursal.
¿Desea abandonar la operación de todos modos?

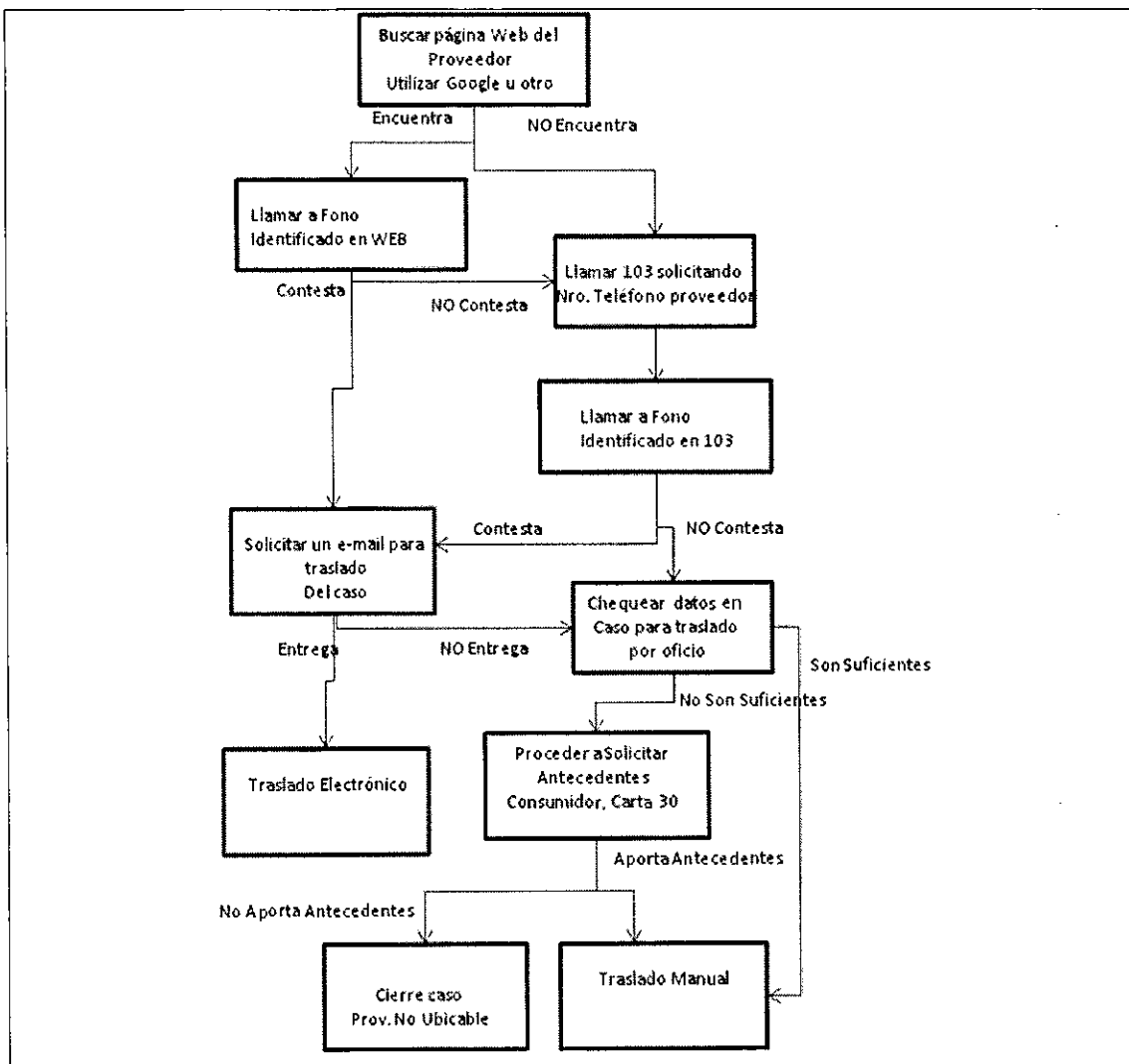
NOMBRE SUCCURSAL	COMUNA	RUT
CASA MATRIZ DE SOCIEDAD COMISIONARIA RUTA	63	PUDAHUEL 96373140-8

Lo anterior (proveedor No encontrado en BDP) significa que dicha empresa no tiene convenio con Sernac para el traslado de los casos vía electrónica y que se debe proceder a realizar un proceso de búsqueda de información del Proveedor, que de resultar exitosa implicará realizar el traslado electrónico o bien, si los datos de la empresa existentes en el caso posibilitan el traslado manual, se hará el cambio de vía de tramitación para una gestión por Oficio del caso. A continuación se muestra el proceso de búsqueda de datos de un Proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
 (Mediaciones)**



Si la captura de información no entrega como resultado un correo electrónico donde dirigir el caso se procede a revisar la dirección postal ingresada en el reclamo. Si aparece completa y detallada, el ejecutivo le dará tramitación al caso **via oficio**, gestión que se explicará en otro capítulo. En caso contrario, es decir, si los datos son incompletos el caso

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 53 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

es gestionado solicitando información al consumidor utilizando para ello la carta **C030**. El ejecutivo deberá esperar que el consumidor le remita la información dentro del plazo de **3 días hábiles contados desde la recepción de la carta**. Si el consumidor no entrega los datos necesarios para la correcta individualización del proveedor, el ejecutivo deberá proceder al cierre del caso, previa revisión de la pestaña **Adjuntos** o de las **bitácoras**, dado que puede ingresar un mensaje de texto al ejecutivo por Estado del Caso.

Finalmente, para dar cierre al caso, el ejecutivo deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la acción **Fin de Gestión**, para posteriormente elegir la causal **Proveedor No Ubicable**. La gestión del caso terminará al seleccionar la carta **C037 - Falta Antecedentes Proveedor**, la cual informará al consumidor que su caso no ha podido ser gestionado por no contar con los datos mínimos necesarios para realizar el proceso de mediación, pero que esto no lo inhabilita para ingresar nuevamente un reclamo con los datos mínimos para la gestión de mediación.

4.2.1.2.- Tramitación Genérica: Etapa de Traslado

Cuando ha ingresado un caso al sistema por cualquiera de los dos canales que gestionan reclamos y los datos del proveedor están incorporados en la BDP, o sin estarlo, el proveedor cuenta con correo electrónico o se capturan los datos necesarios para tramitar vía digital el requerimiento, el ejecutivo podrá darle traslado al caso por esta vía. Debemos recordar que el plazo para realizar esta gestión es de **48 horas hábiles, contadas desde la fecha del ingreso del caso al sistema**, y el proveedor tendrá un plazo para responder de **10 días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la carta de traslado**.

Para enviar la carta de traslado al proveedor, el ejecutivo deberá elegir la opción **Se trasladará a Proveedor** dentro del árbol **Gestión**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4680318 INGRESO: 19/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: MARIA JOSE FONSECA SANHUEZA PROVEEDOR: TV CABLE DIRECTV CASA MATRIZ DE: DIRECTV
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 19/02/2010 [LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA]

* PRODUCTO O SERVICIO: TV PAGADA * MOTIVO LEGAL: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: SERVICIO DEFECTUOSO

* DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: EN EFECTO EL DIA LUNES 15 FEBRERO SE FUE LA SENAL POR LAS CADENAS NACIONALES DE NOTICIAS SIRVIENDO SOLO TVN Y SE ENVID UN RECLAMO A TRAVES DE SU SITIO WEB Y ESTA ES LA FECHA QUE NO HAN RESPONDIDO Y DE IGUAL FORMA HOY 19 FEBRERO SE PRESENTA PROBLEMAS DE SENAL CON ALGUNOS CANALES ENTRE ELLOS LOS NACIONALES Y HE ESTADO LLAMANDO CASI 30 MINUTOS Y ES UN PESIMO CALL CENTER PURAS GRABACIONES NO MAS

* SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: QUISIA MEJOREN SERVIDO CALL CENTER MILY PESIMO PURAS GRABACIONES Y CUANDO UNO SE VA A OTRA DEPENDENCIA SOLO HACE TRANSMITIRLO NUEVAMENTE A LAS GRABACIONES Y QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR FALLA EN LAS TRANSMISION DE IMAGENES PORQUE UNO ESTA PAGANDO AGRADECIENDO LAS GESTIONES POSIBLES

* Nº. BOLETA Y/O CONSULTA: 20 * CDO. AREA: * TEL. SERVIDO: * FECHA DEL HECHO: 19/02/2010
 * VALOR COMERCIAL: 1 * SE CUMPLIÓ APT. LA EMPRESA: SI NO * PUBLICAR INFORMACIÓN: SI NO



GESTIÓN
 RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
 FIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

BÚSQUEDA: de 2010 18:30:07 SLOBBS

El sistema mostrará el **Panel Selección de Cartas**, donde se encuentran todas las opciones de cartas que se remiten al proveedor y al consumidor. Dependiendo del mercado al que pertenezca el proveedor reclamado, será la carta de traslado que el ejecutivo deberá seleccionar:

- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado del retail** (supermercados, farmacias, negocios de ventas de productos en general, incluyendo las empresas de seguros), la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F002 – FUAP + Traslado**, y al consumidor se le remite la carta **C023 – Informa Consumidor**. Esta última carta que se le remite al consumidor el sistema la elige por defecto y es la misma para todos los casos, independiente el mercado al cual pertenezca el proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 55 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			


- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de telecomunicaciones**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F003 – FUAP + Traslado Telecomunicaciones**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de bancos e instituciones financieras en general** (incluye bancos de tiendas comerciales y tarjetas de crédito), la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F005 – FUAP + Traslado Bancos**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **CMR**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **T002 – Traslado CMR**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella** (tiendas e internet), la carta que se le debe enviar al proveedor es la **T001 – Traslado Falabella**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella Pro**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F002 – FUAP + Traslado**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **transporte aéreo o terrestre de pasajeros**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F002 – FUAP + Traslado**, y al consumidor se le remite la carta **C023 – Informa Consumidor**.

En el caso de ejemplo, al proveedor se le envía la carta del mercado de telecomunicaciones por pertenecer el proveedor a este mercado. La carta remitida es la **F003 – FUAP + Traslado Telecomunicaciones**, la que se selecciona en la pestaña **Carta al Proveedor**, y al consumidor la carta **C023 – Informa Consumidor**. Esta última carta el sistema la selecciona automáticamente, sin que el ejecutivo deba hacerlo en la pestaña **Carta al Consumidor**. Asimismo, el objetivo de esta carta es informar al consumidor de las gestiones que se realizarán durante la tramitación del reclamo, el carácter voluntario del proceso de mediación para el proveedor y cuál es la instancia siguiente en caso de que la mediación no arroje resultados positivos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.000y



SELECCIÓN CARTAS

SLOBOS 19:15:46

CARTA AL CONSUMIDOR

ID CASO: 4660316

TIPO CARTA: [C TRASLADO] CARTAS: [FOO3 - FUAP + TRASLADO TELECOMUNICACIONES]

EDITABLE 1: [] EDITABLE 2: []

EDITABLE 3: [] EDITABLE 4: []

DIRECCIÓN: [ZUNIGA@DIRECTV.CL] SE ENVIARÁ UN CORREO A LA DIRECCIÓN ANTERIOR INFORMANDO AL PROVEEDOR QUE TIENE UN NUEVO CASO QUE DEBE SER ATENDIDO

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DIRECCIÓN	TÍTULO

[Ver Visualiza Carta](#)
[Adjunto Archivos del Caso](#)
[Quitar Archivo Adjunto](#)

CONSERVACIÓN (Según la ley del consumidor)

[Escribir] [Cancelar]

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.800y

facilita SELECCIÓN CARTAS

SLOBOS 19:22:43

CARTA AL PROVEEDOR XXXXXXXXXX

ID CASO: 4660318

TIPO CARTA: C. TRASLADO CARTAS: C023 - INFORMA CONSUMIDOR

EDITABLE 1: EDITABLE 2:

EDITABLE 3: EDITABLE 4:

DIRECCIÓN: COTE79102@HOTMAIL.COM LA CARTA SE ENVIARA A LA DIRECCIÓN DE CORREO MENCIONADA

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE

OBSERVACIONES (Máximo 64 caracteres)

Habiendo seleccionado la carta correspondiente para el caso presentado, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para despachar por correo electrónico tanto el traslado para el proveedor como la carta donde se le informa al consumidor el inicio de la gestión de mediación de su reclamo. El sistema informará si el traslado fue realizado exitosamente. El ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** y el sistema volverá a mostrar el panel general con todos sus casos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

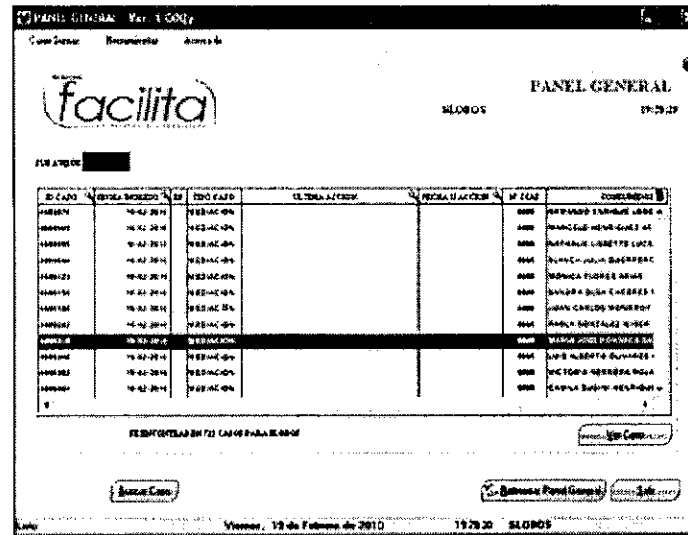
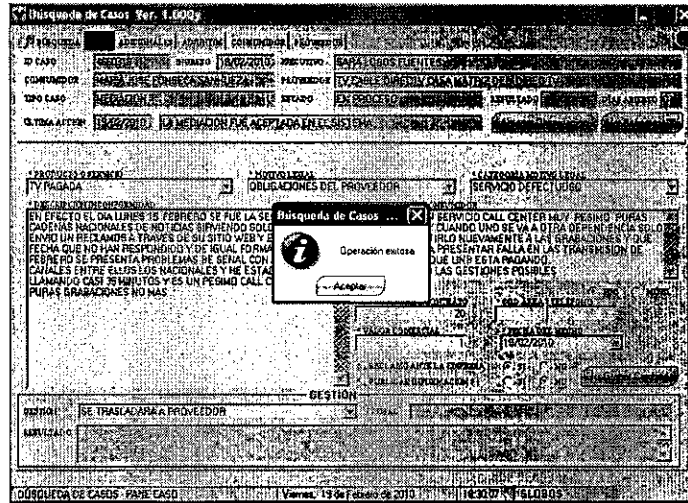


Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 58 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)



Para revisar si las cartas fueron remitidas correctamente a los destinatarios (proveedor y consumidor), el ejecutivo puede revisar en la pestaña **Adjuntos** las cartas que el sistema envía, habiendo ingresado nuevamente al caso gestionado. En esta pestaña aparece la información referente a qué dirección de correo electrónico fue remitida la carta



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

correspondiente. Y para ver el contenido de la carta enviada, el ejecutivo sólo deberá presionar el botón **Visualizar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 60 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



REFERENCIA: 4660318

MATERIA: Traslado Telecomunicaciones

SANTIAGO, 19/02/2010

Sr.(a) Representante Legal
 DIREC TV CHILE
 VITACURA 4380 PISO 10
 VITACURA
 METROPOLITANA DE SANTIAGO

Presente

Estimado (a) Sr. (a) Representante Legal empresa : DIREC TV CHILE

Le escribo en atención al reclamo en contra de su empresa, el que se adjunta, formulado ante esta institución, por el Sr.(a) MARIA JOSE FLORES SANHUEZA.

Oado que los hechos expuestos pueden constituir una infracción a las disposiciones de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, agradeceré a Ud. presentar ante esta institución la (s) alternativa (s) de solución que estime pertinente al problema planteado.

Para facilitar el envío de la respuesta, SERNAC ha habilitado el Portal del Proveedor. Al cual puede acceder ingresando a la página Web del SERNAC: <http://www.sernac.cl>, sección proveedores.



DIREC TV CHILE, por su parte, tendrá un plazo de diez (10) días hábiles, contados desde su recepción, cuyo contenido debe contemplar una respuesta final a la solicitud del consumidor. La respuesta que la empresa adjunta como archivo al SERNAC debe ser de preferencia en un archivo con extensión pdf; de lo contrario debe ser en un formato que sea posible de abrir con una aplicación Microsoft Office (extensión archivo: doc o ppt).

En esta etapa es necesario dejar constancia de una modificación en el flujo de gestión de los reclamos que ingresan por ciertas direcciones regionales y respectivas plataformas municipales, la cual, se basará en un traslado automático de los casos ingresados en las plataformas presenciales al web center. Esta modificación se aplicará en una primera fase, a cinco direcciones regionales: Dirección Regional Metropolitana (DRM), V, VIII, IX y III región, operando de la siguiente manera:

- 1.- Los reclamos del mercado de Telecomunicaciones seguirán siendo gestionados por los ejecutivos especialistas de cada dirección regional designados para esta función, por ello dichos reclamos no serán trasladados al Web Center.
- 2.- Aquel reclamo, cuyo proveedor involucrado no posee correo electrónico se debe gestionar en la dirección regional respectiva que ingresa el reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 61 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

3.- Los reclamos que no cumplan las dos condiciones anteriores, son transferidos "sin traslado" de manera automática por el sistema a la unidad Web Reclamos, donde deben ser gestionados.

4.- Los casos clasificados como Probable Materia Denunciable por la Dirección Regional y cuya gestión del caso puede finalizar como Proveedor No Responde o bien Proveedor No Acoge, serán transferidos a la Dirección Regional respectiva con el fin de evaluar una posible propuesta de denuncia o bien cerrar el caso, por falta de antecedentes.

5.- En aquellos casos que cumplidos los 20 días hábiles estén sin respuesta por parte del proveedor y que hayan sido clasificados como Probable Materia Denunciable, serán transferidos a la Dirección Regional respectiva con el fin de evaluar una posible Propuesta de denuncia o bien cerrar el caso como Proveedor No Responde.

Es necesario hacer presente que en base a una evaluación operativa, se podrá definir la posibilidad de incorporar nuevas direcciones regionales a este nuevo procedimiento de gestión de reclamos. Estas modificaciones y otras se mantendrán en forma actualizada en las **Minutas N° 10 "Modificaciones al flujo de gestión de reclamos ingresados en Plataformas Presenciales y cuya gestión se realiza en el web center"** y **N° 15 "Informa modificaciones al flujo en la gestión de reclamos de Plataformas Presenciales – Retorno de casos"**, ambas ubicadas en **Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

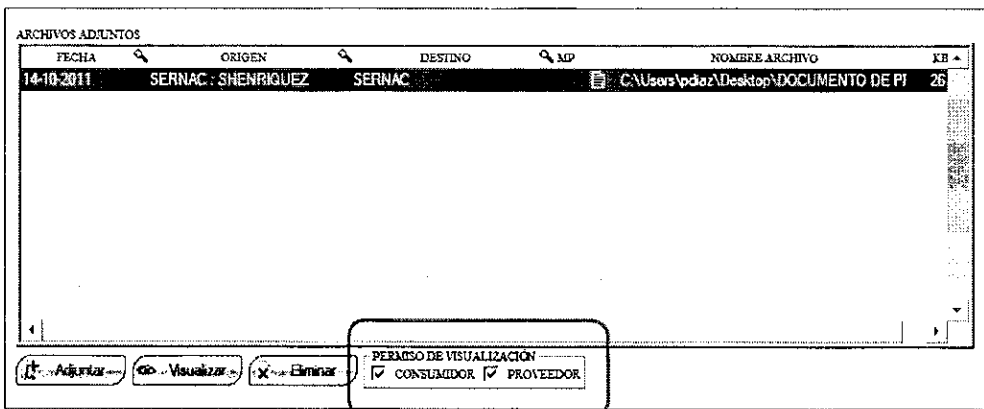
Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.2.1.2.1.- Gestión de Traslado de Casos Genéricos con Adjuntos



La gestión de este tipo de casos es la misma que acabamos de explicar, con la sola diferencia que en esta situación el ejecutivo tiene información adicional entregada por el Consumidor y que a juicio del ejecutivo aportan en la presentación del caso al Proveedor.

Lo primero a realizar en esta situación es digitalizar los documentos y “subirlos” al Sistema. Para ello cada plataforma tiene el equipamiento de las Multifuncionales en donde pueden escanear en archivos del tipo PDF. Para adjuntarlos al caso deben posicionarse en la pestaña **Adjuntos**, luego presionar el botón **Adjuntar** y se abrirá una ventana para la búsqueda del archivo en el PC. Luego de que es ubicado se debe presionar la opción **Abrir** y el archivo se “subirá” al caso. Posterior a la subida del archivo, el ejecutivo debe indicar si el archivo adjuntado puede ser visto en la WEB por el Consumidor; Proveedor o ambos.

Por defecto, cada documento que se adjunta al caso, queda con permiso de lectura para Proveedor y para Consumidor. Estos permisos se administran en la parte inferior de la grilla de los adjuntos y la opción se hace visible sólo cuando se selecciona un documento de la lista



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 63 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Para modificar se debe seleccionar la marca al lado izquierdo de cada opción. No es necesario grabar ya que al momento de realizar la selección sobre la marca se actualiza inmediatamente el cambio (actualización automática)

Esta clasificación permitirá incorporar el filtro requerido a los portales correspondientes para el despliegue adecuado de los documentos que cada participante debiera tener y así evitar que puedan acceder a información que no les corresponda.

Para continuar esta gestión, el ejecutivo debe seguir los mismos pasos explicados para la gestión de traslado de casos genéricos, analizando el caso, revisando y completando los datos del proveedor si corresponde y llenando el árbol para clasificar el caso. Posteriormente, el ejecutivo debe revisar en la pestaña **Adjuntos** que existan archivos subidos por el consumidor o revisar los que subió el propio ejecutivo. Si tiene archivos, para realizar el traslado deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Se Traslada a Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4662801 INGRESO: 22/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: ANGEL OSVALDO KALISE FIGUEROA PROVEEDOR: LAS BRASAS CASA MATRIZ DE : LAS BRASAS
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: OTRAS Opciones: OTRAS ABIERTO
 ÚLTIMA ACCIÓN: 22/02/2010 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	TAM
22-02-2010	SERNAC : SFM_SPIZARROGO : SERNAC		NGELKALISE1.jpg	0 KB
22-02-2010	SERNAC : SFM_SPIZARROGO : SERNAC		NGELKALISE2.jpg	0 KB
22-02-2010	SERNAC : SFM_SPIZARROGO : SERNAC		NGELKALISE.jpg	0 KB

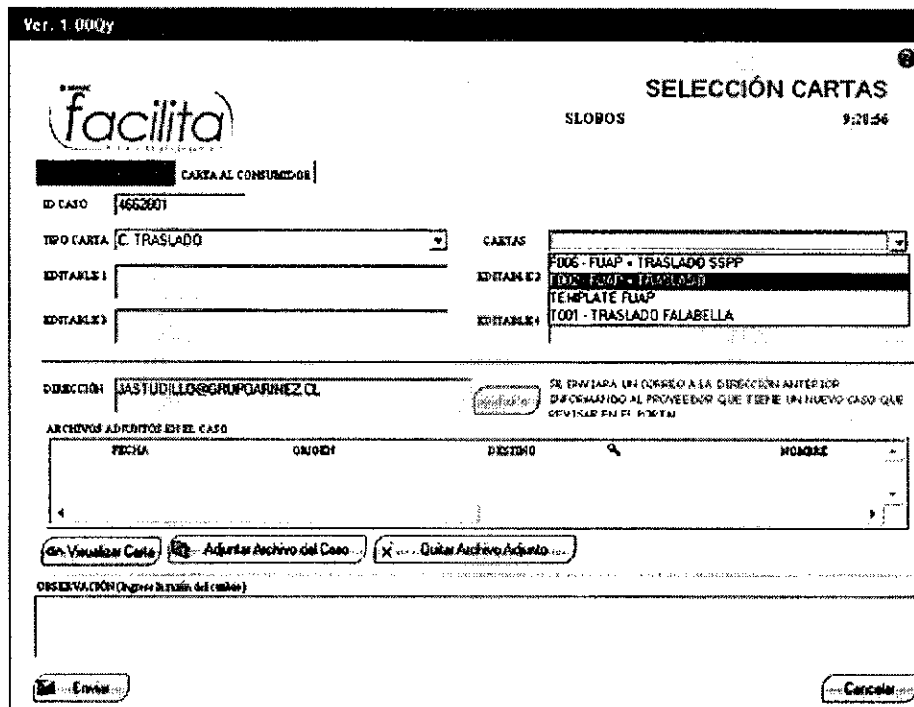
GESTIÓN

RESULTADO: CIERRE POR REPETID O PRUEBA
 FIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

BÚSQUEDA: 1ero de 2010 31233 SLOBOS

Aparecerá en pantalla el **Panel de Selección de Cartas**, donde el ejecutivo deberá elegir la carta de traslado correspondiente al mercado del proveedor, tal como se había explicado. Escogida la carta, y para proceder a adjuntar el o los archivos agregados al caso, el ejecutivo deberá presionar el botón **Adjuntar Archivos del Caso**.

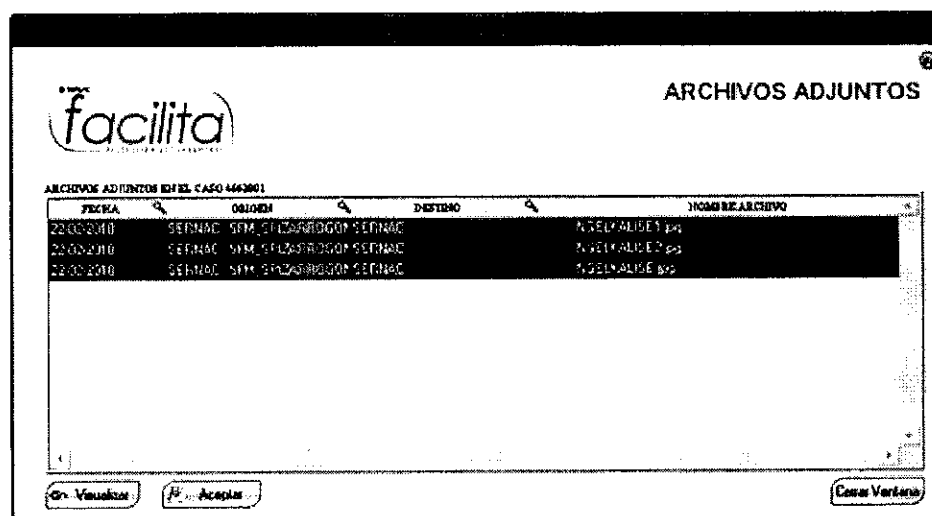
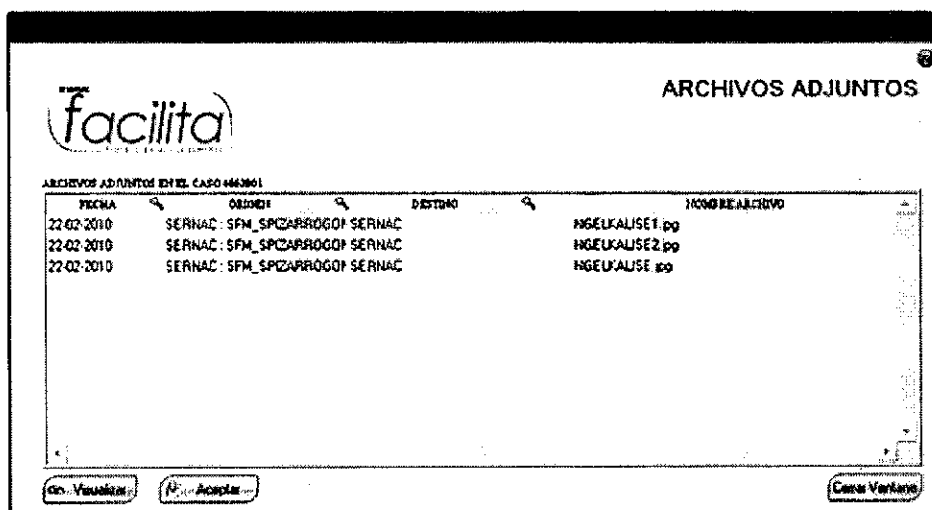
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



El sistema mostrará la pantalla donde aparecen los archivos adjuntados al caso. Para seleccionar más de un archivo y ser cargados al mismo tiempo, el ejecutivo deberá seleccionar el primero y posteriormente mantener presionado el botón **Control** del teclado, para con el mouse seleccionar los demás adjuntos. Una vez que el ejecutivo seleccionó el o los archivos, debe presionar el botón **Aceptar**. Como hemos indicado anteriormente, para ver el contenido de los archivos adjuntados, se debe presionar el botón **Visualizar**.

El detalle de la modificación realizada al sistema, se encuentra plasmado en la **Minuta Informativa N°11** cuyo objetivo es **“Mostrar las opciones de permisos para la visualización de archivos adjuntos que se muestran en la página web”**.

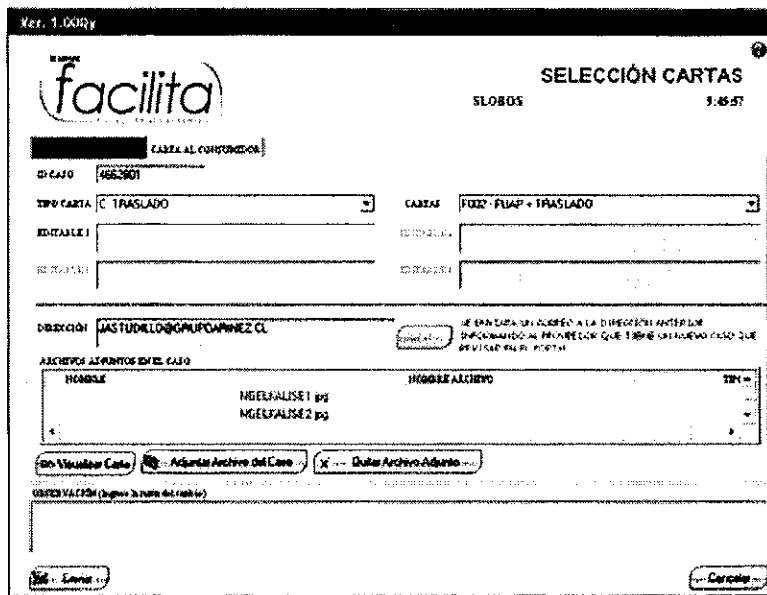
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Habiendo adjuntados los archivos, el sistema volverá a la pantalla de selección de cartas. En el recuadro **Archivos Adjuntados en el Caso** que se encuentra en la pestaña **Cartas al Proveedor**, el ejecutivo podrá revisar los archivos que seleccionó y adjuntó, moviendo la barra espaciadora hacia la derecha en la columna **Nombre del Archivo**. Para

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

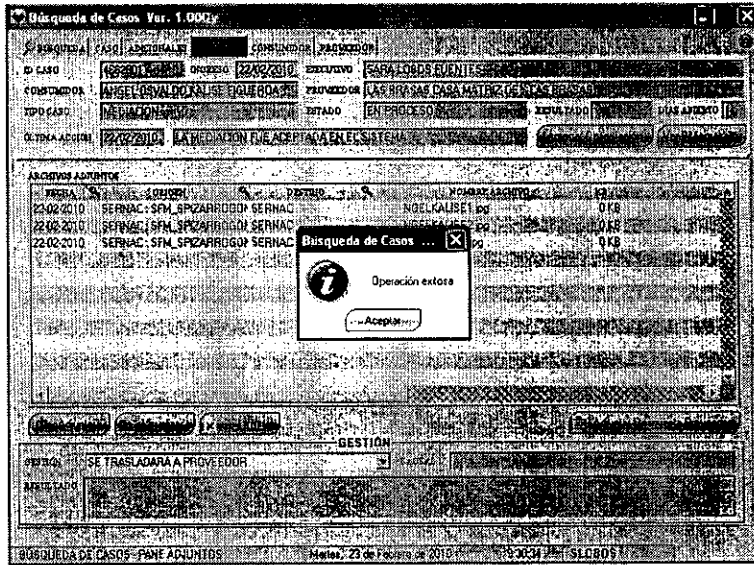
enviar el traslado y los archivos adjuntados a él, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar**.



El sistema le informará al ejecutivo que la gestión se realizó de manera exitosa y éste deberá presionar el botón **Aceptar**.

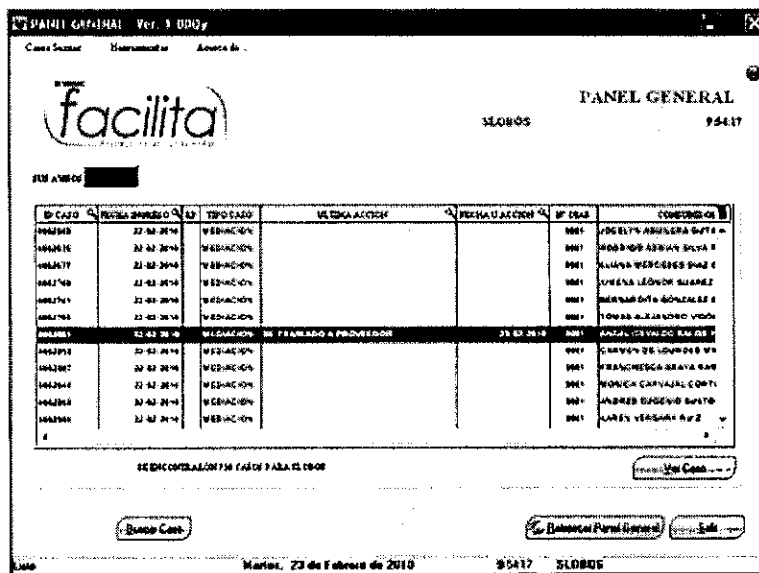
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



La gestión finalizará cuando el sistema vuelva al panel general del ejecutivo. Para revisar que la gestión fue realizada, se debe presionar el botón **Refrescar Panel General**, lo que generará que en la columna **Última Acción** aparezca la acción **Se Trasladó a Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



4.2.1.2.2 Traslado por Oficio

El **Traslado por Oficio** se inicia cuando el EAP, habiendo finalizado el proceso de búsqueda de datos de un proveedor, sólo obtiene como resultado, una dirección completa y detallada, sin correo electrónico del Proveedor.

El EAP deberá elegir la opción **Se trasladará a Proveedor** dentro del combo **Gestión**. De acuerdo al mercado al que pertenezca el proveedor:

Carta + FUAP + Traslado. El EAP deberá imprimir el **Traslado por Oficio**, en la cantidad de copias solicitadas por la Oficina de Partes de la Dirección Regional correspondiente.

Al consumidor le deberá enviar la carta **C023 – Informa Consumidor** (el sistema elige esta carta por defecto). En los casos en que el consumidor, sólo posea una dirección postal, el EAP deberá imprimir esta carta, en la cantidad de copias solicitadas por la Oficina de Partes de la Dirección Regional correspondiente y enviarla al consumidor a través de Oficina de Partes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Informa al consumidor cambio vía de tramitación

En estos casos, adicionalmente, al consumidor se le remitirá una carta informando el cambio de la vía de tramitación, para este fin, los pasos a seguir:

- ✓ el EAP, deberá escoger del combo **Gestión**, la opción **Se enviará carta al consumidor**.

* DESCRIPCIÓN INCONFORMIDAD		* SOLICITUD DEL CONSUMIDOR	
PROBLEMA DENUNCIA	CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA FIN GESTION MEDIACION MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO MEDIACION SERA DERIVADA MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO MEDIACION SERA TRANSFERIDA SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR SE MEDIARA TELEFONICAMENTE SE TRANSFERIRA A BACK SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA SE TRASLADARA A PROVEEDOR TRAMITE INTERNO INICIAL	PRUEBA	
		Nº BOLETA Y/O CONTRATO	1
		VALOR COMERCIAL	1
		* FECHA DEL HECHO	01/06/2010
		RECLAMO ANTE LA EMPRESA?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
		PUBLICAR INFORMACIÓN?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
GESTION		<input type="button" value="Grabar Cambio"/>	
RESULTADO			

- ✓ deberá seleccionar, dentro de las opciones de carta informativa, la carta **C 035 Informa consumidor cambio vía de tramitación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Nº 4 Envío de Traslado por Oficio a Oficina de Partes

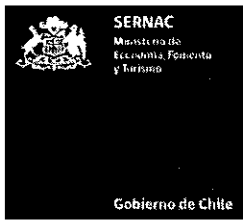
El EAP debe enviar el **Traslado por Oficio** a la Oficina de Partes correspondiente (en las copias solicitadas) para que esta envíe el caso al proveedor vía correo postal.

Finalmente se debe verificar el cumplimiento del procedimiento de envío del **Traslado por Oficio** al proveedor desde la Oficina de Partes.

4.2.1.2.3 Solicitud de Antecedentes para Denunciar

Se creó un nuevo campo en la presentación del reclamo, para poder clasificar los casos que son Denunciables y su selección no es obligatoria. Por defecto, aparece sin valor seleccionado, sólo si el ejecutivo considera que el caso ingresado cumple con los requisitos para calificarlo de esta manera debe ser seleccionado. La selección de cualquier variable de PMD, permitirá la visualización del listado de antecedentes probatorios que esta variable requiere, lo cual facilitará la gestión de propuesta de denuncia que todas las DRs deben desarrollar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Nº Versión: 14.0

Estado: Vigente



Página 72
de 290

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
(Mediaciones)**

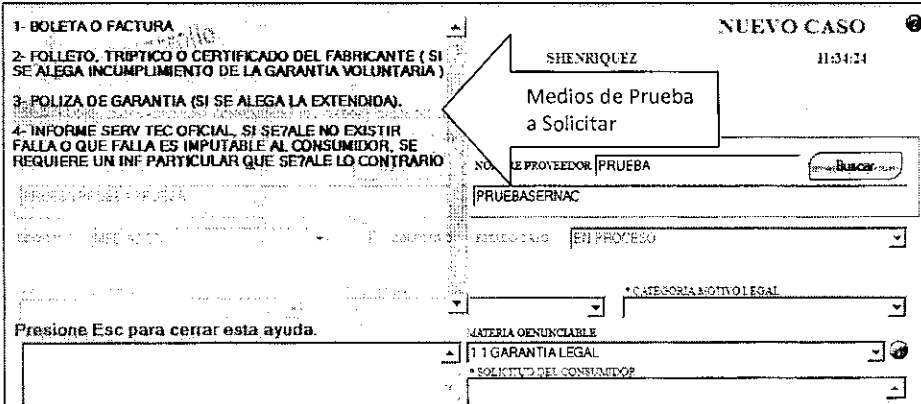
Por cada Materia Denunciable, el sistema tiene configurado el tipo de medios de prueba que se solicitará al consumidor para que adjunte al caso. Si bien es cierto, que no es necesario ingresar todos los medios de prueba al momento de registrar el caso, ya que esta acción puede ser realizada de manera posterior en la gestión del caso, lo recomendable es ingresar el mayor número de antecedentes correspondiente a la variable PMD seleccionada al momento del registro del reclamo.

En consecuencia el Sistema, provee un apoyo significativo al ejecutivo informándole qué tipo de medios de prueba debe solicitar al consumidor, de acuerdo a la materia denunciada seleccionada, para lo cual, debe presionar el botón de ayuda que se ubica a la derecha del campo Materia Denunciable

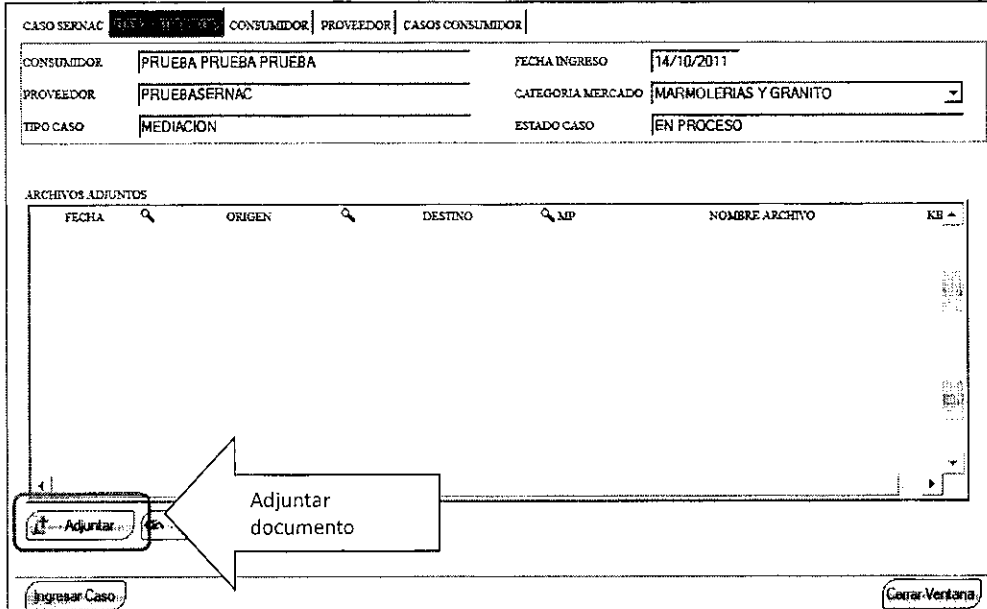
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

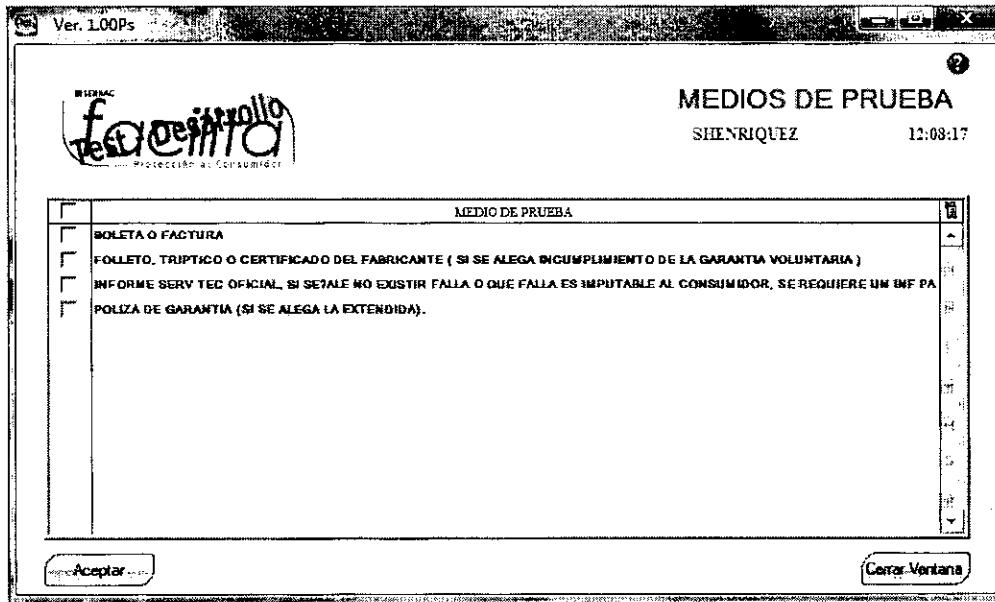
Al presionar el botón de ayuda, se despliega una ventana en la parte superior izquierda de la aplicación con los documentos requeridos para la gestión de la denuncia en caso de ser tramitada



Si el caso está calificado como PMD, al momento de adjuntar un documento (DATOS ADJUNTOS) el sistema solicitará al usuario que indique si éste se trata de un medio de prueba o no. Esta solicitud se realizará siempre cuando se detecte que aún quedan medios de prueba pendientes por adjuntar al caso.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Ver. 1.00Ps

MEDIOS DE PRUEBA
SHENRIQUEZ 12:08:17

MEDIO DE PRUEBA

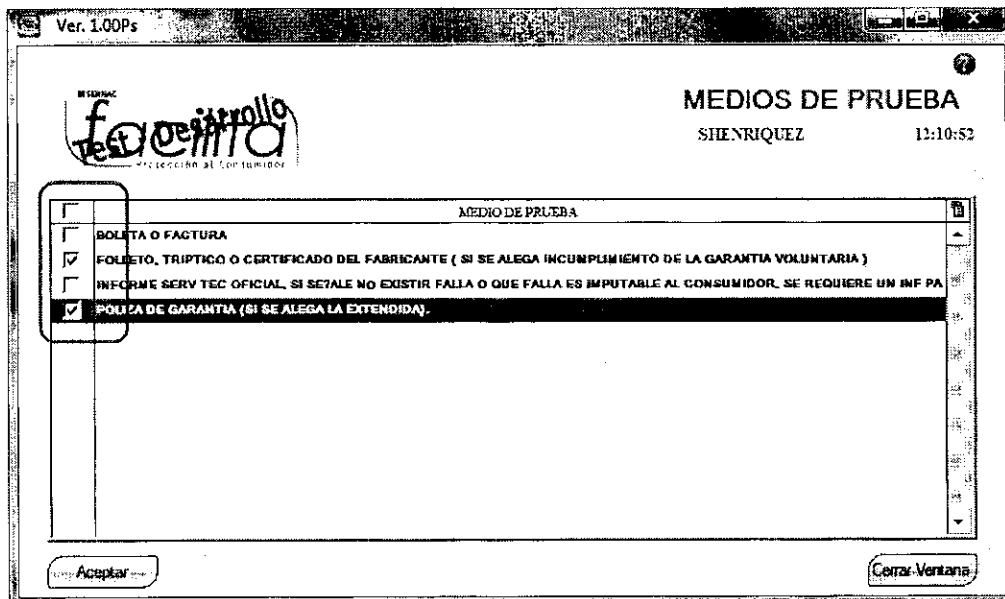
- BOLETA O FACTURA
- FOLLETO, TRIPTICO O CERTIFICADO DEL FABRICANTE (SI SE ALEGA INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTIA VOLUNTARIA)
- INFORME SERV TED OFICIAL, SI SEÑALE NO EXISTIR FALLA O QUE FALLA ES IMPUTABLE AL CONSUMIDOR, SE REQUIERE UN INF PA
- POLIZA DE GARANTIA (SI SE ALEGA LA EXTENDIDA).

Aceptar Correr Ventana

Si el documento corresponde a un medio de prueba, se debe indicar cual o cuales medios contiene. Ya que un solo documento puede contener más de un medio de prueba, es posible seleccionar desde una a todas las opciones desplegadas

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

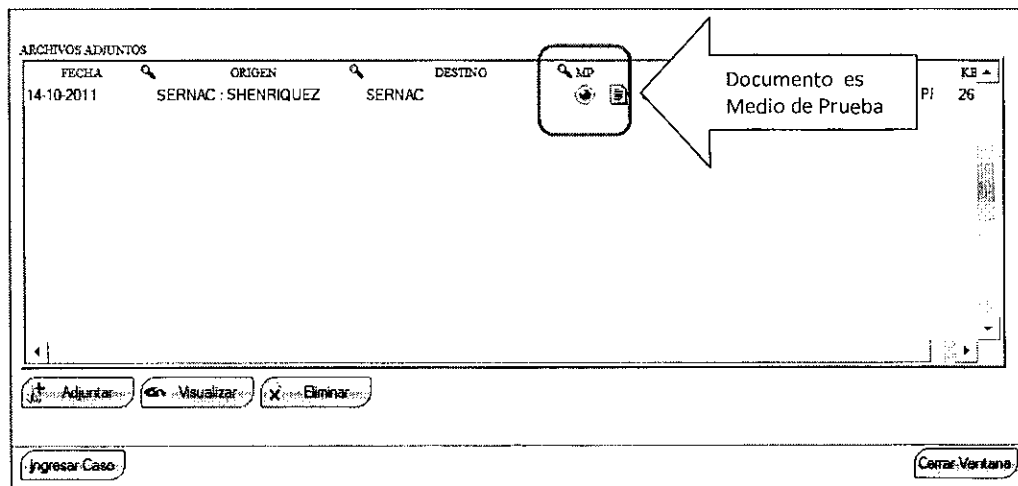


Si el documento no corresponde a un medio de prueba, sólo se debe presionar el botón 'Cerrar Ventana'.

Si el documento efectivamente corresponde a un medio de prueba, se indica cuál o cuáles y luego el botón 'Aceptar'. La grilla de documentos adjuntos indicará con un símbolo de color rojo bajo la columna 'MP' que el documento listado corresponde a un medio de prueba.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

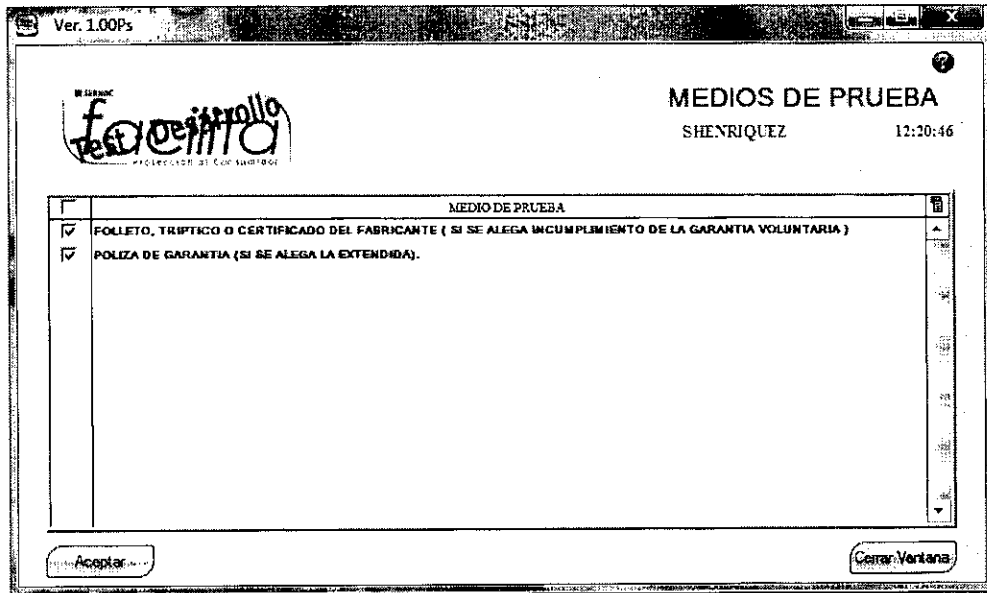


Para poder editar la identificación del documento como medio de prueba, ya sea por error en la clasificación del tipo de prueba contenido, o bien porque ese documento no corresponde a un medio de prueba, se debe seleccionar el documento realizando **un** solo click con el botón principal del mouse (queda seleccionada la línea de color azul) y luego realizar **dos** click con el botón secundario del mouse sobre dicha selección.

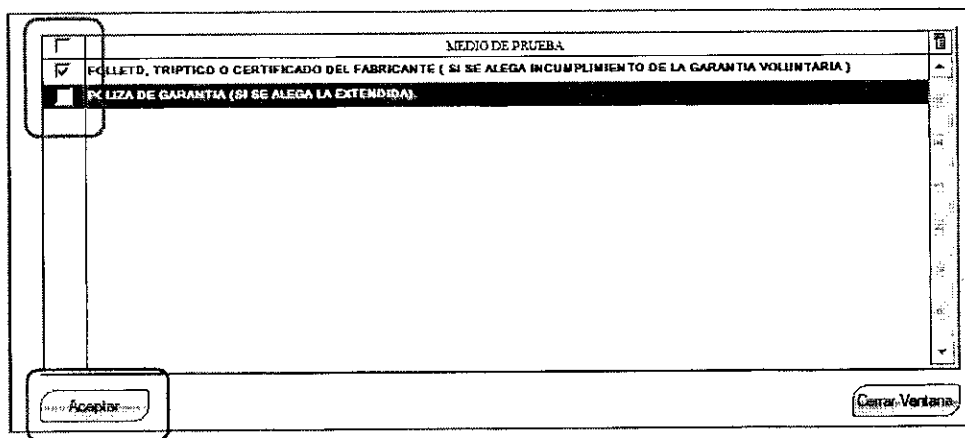
(En la mayoría de los computadores, el botón principal del mouse es el izquierdo; y el secundario es el derecho)

Realizando esto, se despliega una ventana indicando **solamente** los medios de prueba con los cuales fue clasificado anteriormente dicho documento:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Si desea eliminar alguna selección, clickear sobre la caja para eliminar la marca y luego presionar el botón 'Aceptar'




Como los medios de prueba dependen del tipo de materia denunciante seleccionada, se debe considerar que si se realiza un cambio en el campo Materia Denunciante, todos los documentos que estaban 'marcados' como medio de prueba ya no quedarán con dichas marcas, teniendo que realizar nuevamente la acción de etiquetado como medio de prueba.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



La carta informativa que solicita medios de prueba (I015) ahora detecta en forma automática los medios de prueba que aún faltan adjuntar al caso, es decir, el ejecutivo no debe escribirlos en forma manual. De todas maneras, los campos editables se mantienen por si se estima necesario agregar algún otro medio que el sistema no esté solicitando.

TIPO CARTA	C. INFORMATIVAS	CARTAS	I015 - SOLICITA MEDIOS DE PRUEBA
EDITABLE 1		EDITABLE 2	
EDITABLE 3		EDITABLE 4	
DIRECCIÓN	FFSSD@LIVE.GE	LA CARTA SE ENVIARÁ A LA DIRECCIÓN DE CORREO MOSTRADA	
<input type="button" value="« Editar »"/>			
ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO			
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE
<input type="button" value="« Visualizar Carta »"/> <input type="button" value="« Adjuntar Archivo del Caso »"/> <input type="button" value="« Quitar Archivo Adjunto »"/>			

 <p>REFERENCIA: 4001580 MATERIA: SOLICITA MEDIOS DE PRUEBA SANTIAGO,</p>	
	<p>SEÑOR PRUEBA PRUEBA PRUEBA PRUEBA 123 IQUIQUE Presente</p>
<p>Junto con saludarle, y dado que hemos iniciado el proceso de mediación previamente informado en virtud del reclamo presentado por usted, le solicitamos por este medio nos haga llegar en el plazo de 5 días hábiles, contados desde la recepción de esta carta, los siguientes antecedentes:</p>	<p>Detección automática de medios de prueba faltantes</p>
<p>► FOLLETO, TRIPTICO O CERTIFICADO DEL FABRICANTE (SI SE ALEGA INCUMPLIMIENTO GARANTIA VOLUNTARIA) ► POLIZA DE GARANTIA (SI SE ALEGA LA EXTENDIDA).</p>	
<p>Esta solicitud tiene por objeto acreditar de manera efectiva la eventual infracción que habría cometido el proveedor reclamado, la que podría ser presentada ante la instancia judicial en caso de que esta infracción atente contra el interés general de la sociedad.</p>	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 79 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.2.1.2.4.- Gestión de Nuevo Traslado por Error en el Primero



Existen casos en que un proveedor, habiendo recibido un reclamo, logra identificar que no le corresponde responderlo por no ser el proveedor que generó la relación de consumo. Estamos frente a un posible error de direccionamiento. Esta situación puede deberse a que el consumidor entregó equivocadamente los datos del proveedor al momento del ingreso del caso, escogió dentro de la BDP a un proveedor que tenía un nombre similar contra el que quería reclamar o bien, que el propio ejecutivo haya seleccionado equivocadamente al proveedor con el cual se realizará la gestión de mediación. En todo caso, quien en definitiva decide si el reclamo ha sido bien direccionado es el asesor jurídico de la plataforma respectiva, previa consulta realizada por el ejecutivo.

El proveedor puede comunicar esta situación para que se corrija el envío y el caso sea remitido a quien efectivamente corresponda por dos vías:

a) **Utilizando la opción Mesa de Ayuda del Portal del Proveedor:** Todos aquellos proveedores que están registrados en nuestra BDP tienen un espacio en la página web del Sernac denominado **Portal del Proveedor**. Este portal les permite ver todos los casos abiertos que se estén gestionando en contra de su empresa, los casos que ya se han cerrado, etc. Dentro de este portal existe la opción **Mesa de Ayuda (MA)**, la cual le permite al proveedor comunicarse con el equipo de interoperabilidad por cualquier inconveniente que tenga con la gestión de un caso. De esta manera, el proveedor puede solicitar distintas gestiones, entre ellas, que se redirija al proveedor que corresponda un reclamo que no le compete responder. Será una de las personas del equipo de interoperabilidad con empresas quien se comunicará con el ejecutivo o el asesor jurídico de la plataforma para solicitar el cambio y redireccionamiento del reclamo o su resolución respecto a si corresponde o no remitirlo a otro proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 80 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

b) **Respondiendo el reclamo al ejecutivo:** La otra opción que tiene un proveedor de comunicar que el reclamo direccionado a su empresa no le corresponde por no ser el proveedor que generó la relación de consumo es responder dicha situación directamente al ejecutivo en el reclamo. Así, cuando se revise la respuesta por parte del ejecutivo, éste podrá redireccionar al proveedor que corresponda el reclamo presentado por el consumidor.

En lo que corresponde a la parte operativa de la gestión y, habiéndose determinado que efectivamente corresponde el cambio de proveedor y su re-direccionamiento. La acción anterior SOLO se realizará si se encuentra dentro de los plazos para que el nuevo Proveedor ingrese una respuesta ya sea en el primer Traslado o bien en la Insistencia, es decir, solo se hará esta acción si el caso tiene como **gestión 9 días hábiles**. Para ello se deberá ingresar al caso y cambiar los datos del proveedor por el que corresponde, en la pestaña **Proveedor**, para lo cual el ejecutivo debe presionar el botón **Cambiar Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | ADJUTOS | CONSUMIDOR

ID CASO: 4711772 | INGRESO: 27/03/2010 | EJECUTIVO: ALICIA ARAVENA CASTILLO
 CONSUMIDOR: MARLENE ERIKA SUAREZ PINOCHET | PROVEEDOR: CARRIER 181 MOVISTAR CASA MATRIZ DE : CARRIER 181
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ADIERTO: 10
 ULTIMA ACCIÓN: 30/03/2010 | PROVEEDOR AGREGO INFORMACION | [Agregar Observación](#) | [Ver Bitácora](#)

PROVEEDOR

NOMBRE: CARRIER 181 MOVISTAR | RUT: 96672160 | VÁLIDO | ELIMINADO
 REPRESENTANTE: FERNANDO SAIZ MAREGGATTI
 DIRECCIÓN: AVDA. EL BOSQUE SUR 90 | [Cambiar Proveedor](#)

SUCURSAL

NOMBRE: CASA MATRIZ DE : CARRIER 181 | RUT: 96672160 | VÁLIDO | ELIMINADA
 DIRECCIÓN: AVDA. EL BOSQUE SUR 90 LAS CONDÉS
 TELÉFONO: 02 3309522 | FAX: 02
 CONTACTO: INGRID OSORIO FUENTES
 EMAIL CONTACTO: INGRID.OSORIO@TELEFONICA.COM | TELÉFONO CONTACTO: 02 3309522
 TIPO CONVENIO: PORTAL DEL PROVEEDOR | [Cambiar Sucursal](#)

GESTIÓN

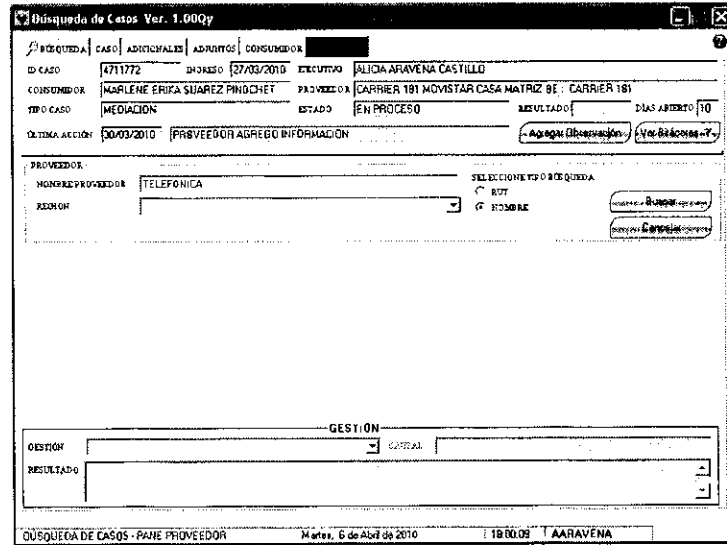
GESTIÓN: | CAUSAL: |
 RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR | Martes, 5 de Abril de 2010 | 18:00:09 | ARAVENA

El sistema mostrará el panel de búsqueda del proveedor, donde el ejecutivo podrá buscar al proveedor por el RUT de la empresa o por el nombre de la misma. Una vez ingresado el nombre o el RUT deberá presionar el botón **Buscar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: gestión Territorial y Canales



Al aparecer los datos del proveedor, el ejecutivo deberá seleccionar el que corresponda, así como la sucursal a la cual deba dirigirse el reclamo. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.00Qy

Facilita

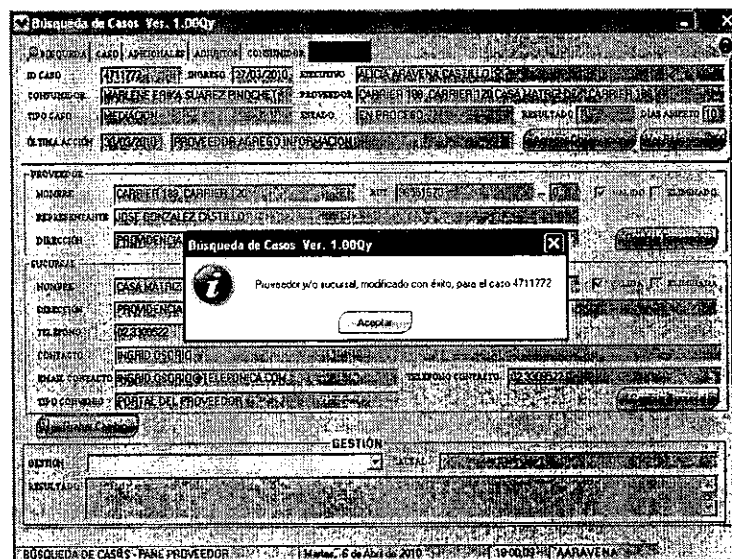
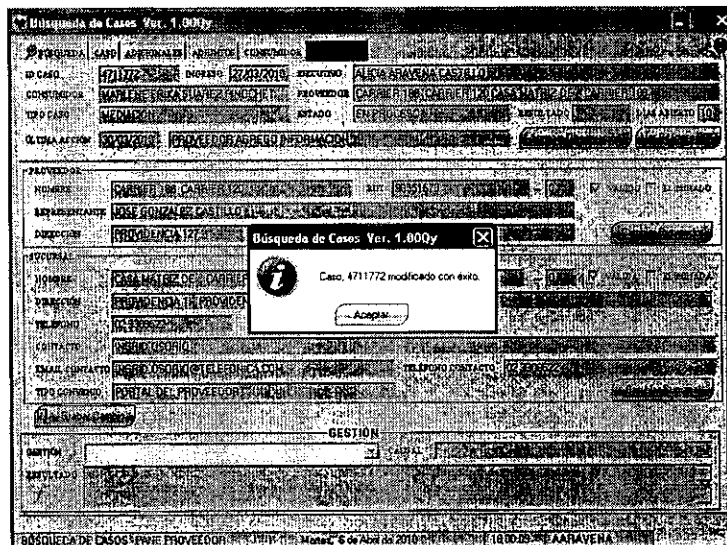
LISTA DE PROVEEDORES
SANTIAGO 18.10.15

NOMBRE/WEB-DE	CALLE	Nº	COMUNA	SITIO
TELEFONICA DEL SUR	SAN CARLOS	24	VALDIVIA	85298000-2
MOVISTAR (CELULAR Y BANDA ANCHA MOVIL)	SAN EL BOSQUE SUR	30	LAS COMAS	87849200-2
CARRER 121	SAN CARLOS	2344	VALDIVIA	96028430-9
TELEFONICA DE COPIAPUE	SIMON BOLIVAR	191	COPIAPUE	30847000-9
CARRER 101 MOVISTAR	AVDA. EL BOSQUE SUR	30	LAS COMAS	36672100-9
MOVISTAR EX TELEFONICA (RED FIA, TV, INTER)	AVDA. PROVIDENCIA	311	PROVIDENCIA	30630000-9
TELEFONIA A TRAVES DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES				

NOMBRE/WEB-DE	CALLE	Nº	COMUNA	SITIO

El sistema mostrará los datos actualizados en el caso en la pestaña **Proveedor**, y el ejecutivo deberá presionar el botón **Grabar Cambio** para que los datos queden permanentes en el reclamo. El sistema informará que los cambios fueron realizados de manera correcta y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Habiendo cambiado los datos del proveedor, el ejecutivo deberá proceder al envío del nuevo traslado, para lo cual deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la acción **Nuevo Traslado Por Error Primero**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4711772 INGRESO: 27/03/2010 EJECUTIVO: ALICIA ARAVENA CASTILLO
 CONSUMIDOR: MARLENE ERIKA SUAREZ PINOCHET PROVEEDOR: CARRIER 188 CARRIER 120 CASA MATRIZ DE: CARRIER 188
 TIPO CASO: MEDIACIÓN ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ASIERTO: 10
 ÚLTIMA ACCIÓN: 30/03/2010 PROVEEDOR AGREGÓ INFORMACIÓN [Agregar Observación](#) [Ver Historial](#)

* PRODUCTO/SERVICIO: PLANES MÓVILES * MOTIVO LEGAL: DERECHOS DEL CONSUMIDOR * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL: CARGOS NO CONSENTIDOS POR EL CONSUMIDOR

* DESCRIPCIÓN: MI PROBLEMA ES QUE LA COMPAÑÍA DE TELEFONÍA NO ME DA CUENTA DE LOS CARGOS QUE ME VA ANUNCIANDO POR EL PLAN QUE ESTOY USANDO. HE PUESTO SUPUESTAS Y ELLAS SIEMPRE ME DICE QUE NO SON CARGOS Y QUE EL PLAN ES EL QUE ESTOY USANDO. HE PUESTO SUPUESTAS Y ELLAS SIEMPRE ME DICE QUE NO SON CARGOS Y QUE EL PLAN ES EL QUE ESTOY USANDO. HE PUESTO SUPUESTAS Y ELLAS SIEMPRE ME DICE QUE NO SON CARGOS Y QUE EL PLAN ES EL QUE ESTOY USANDO.

NUEVO TRASLADO POR ERROR PRIMERO
 CONTACTAR A PROVEEDOR TELEFÓNICAMENTE
 ENVIAR CARTA A PROVEEDOR
 MEDIACIÓN SERÁ DERIVADA A JUICIO
 MEDIACIÓN SERÁ ENVIADA A EVALUACIÓN DE COLECTIVO
 MEDIACIÓN SERÁ TRANSFERIDA A OTRA UNIDAD
 CONTACTAR A PROVEEDOR TELEFÓNICAMENTE
 ENVIAR CARTA A PROVEEDOR
 MEDIACIÓN SERÁ DERIVADA A JUICIO
 MEDIACIÓN SERÁ ENVIADA A EVALUACIÓN DE COLECTIVO
 MEDIACIÓN SERÁ TRANSFERIDA A OTRA UNIDAD

N° POLETA Y/O CONTRATO: D CATEGORÍA: 2 COD. ÁREA: TEL. FONO: 6236700
 VALOR COMERCIAL: 1.900 FECHA DEL HECHO: 24/03/2010
 RECLAMO A LA EMPRESA: SI NO PUBLICAR INFORMACIÓN: SI NO [Gub. Cambios](#)

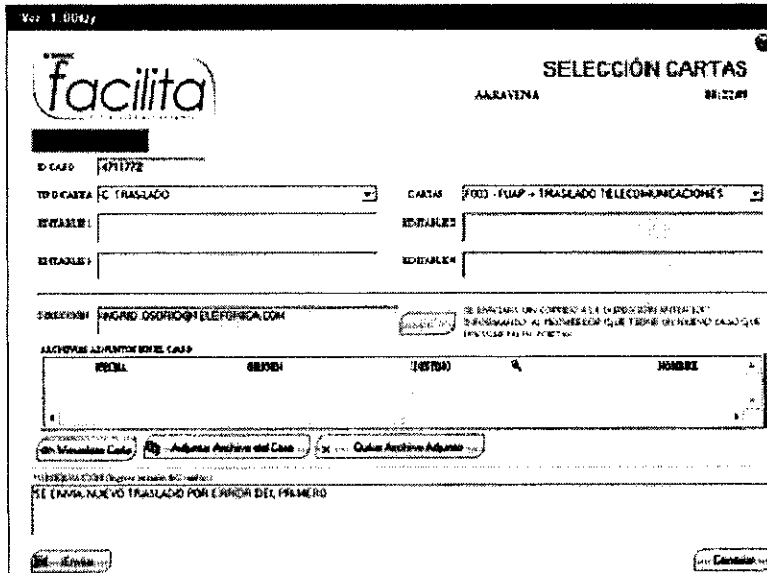
RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 6 de Abril de 2010 18:00:09 ARAVENA

Seleccionada esta acción, el ejecutivo deberá seleccionar la carta de traslado que corresponda según el mercado de que trate el reclamo, tal como se vio anteriormente. A su vez, será obligatorio ingresar en el campo **Observación** una frase para que el sistema realice la gestión, la que puede ser **“Se envía nuevo traslado por error del primero”**. Una vez ingresada, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para que se realice la gestión. Debemos agregar que cuando se realiza este segundo traslado, no se le informa de esta gestión al consumidor por medio del sistema como sí acontece cuando se realiza el primer traslado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Ver: 1.00477

Facilita SELECCIÓN CARTAS

AARAYENA 08:22:09

ID CASO: 471772

TIPO CARTA: C TRASLADO CARTAS: FOO - FUM - TRASLADO TELECOMUNICACIONES

ESTABLEC: ESTABLEC: ESTABLEC4

SOLUCIÓN: INGRESO OSORION TELEFONICA DON

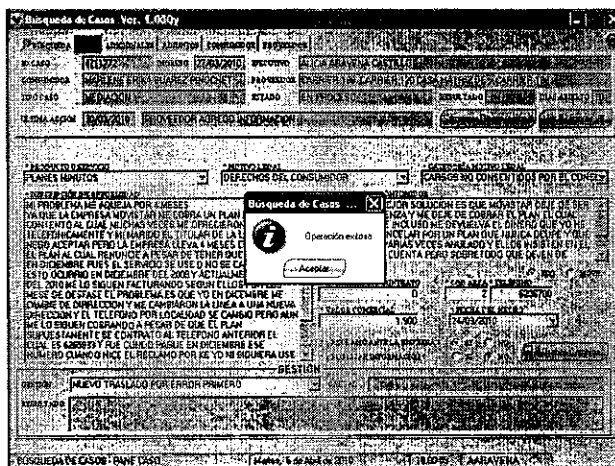
ALCIERRE AL FAVOR DEL CASO

FECHA	SERVID	ESTADO	NOMBRE

SE (NUNCA) NUEVO TRASLADO POR ERROR DEL PRIMERO

El sistema informará que la gestión fue realizada de manera exitosa y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** para dar por finalizada la gestión. Ahora deberá esperar que el nuevo proveedor seleccionado entregue una respuesta dentro de los plazos establecidos.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Es importante señalar, que una vez que el ejecutivo tome conocimiento de que un caso ha sido mal direccionado, debe evaluar cuantos son los días de tramitación que lleva el caso, contados desde su ingreso, esto debido a que según los días que lleve son las gestiones que se deben realizar, como se señala a continuación:

- Si se está a 9 o menos días hábiles desde que el caso ingresó: **Cambiar el Proveedor, dar traslado nuevamente en forma normal y luego, si no hay respuesta, se hará la insistencia y el cierre se realizará como máximo en los 25 días hábiles desde que el caso ingresa al Sistema.**
- Sobre 9 días hábiles desde el ingreso del caso: **En términos generales se debe cerrar el caso con la opción Caso mal gestionado, y a su vez sacar el caso del Proveedor errado, los pasos a seguir son:**
 - **Crear un nuevo caso con el nuevo proveedor y los mismos antecedentes del caso primario**
 - **Cambiar el Proveedor en el caso mal trasladado a PRUEBA SERNAC.**
 - **Grabar el cambio**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 88 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- **Cerrar el caso con la opción CASO MAL GESTIONADO y mandar la carta C038 Informa de Cierre Cambio de Proveedor. Dicha carta tiene un campo EDITABLE para que el ejecutivo ingrese el número del nuevo caso.**
- **Gestionar de manera Normal el caso nuevo creado.**

Antes de concluir la tramitación genérica de reclamos, Etapa Traslado, y previo a la etapa de Insistencia, debemos mencionar la existencia de diferencias en esta etapa de gestión, con respecto al traslado que se practica en los reclamos a través de Web Service al proveedor ENTEL PCS. Para esto, se ha elaborado la **Minuta Departamental N°6 “Traslado de Reclamos a través del Web Service a ENTEL PCS”, dispuesta en Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.**

4.2.2.- Etapa de Insistencia

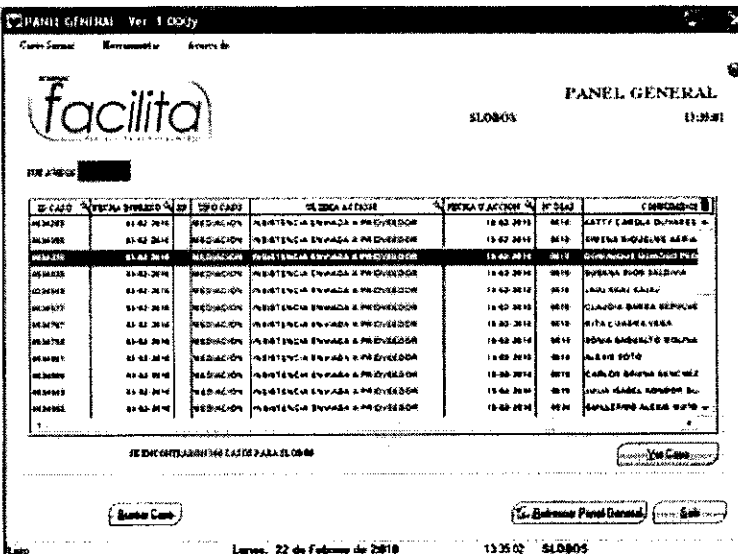
La insistencia es una gestión que el sistema realiza de manera automática si el Proveedor no ingresa la respuesta en el sistema dentro del plazo entregado para tal efecto (10 días hábiles desde el traslado). El sistema realizará esta gestión automáticamente siempre que el reclamo haya sido interpuesto en contra de alguna de las empresas que se encuentran en la BDP. En caso de que no sea una de esas empresas, el ejecutivo será quien deba realizar la gestión del envío de esta insistencia de manera manual.

Esta gestión la realiza el sistema o el ejecutivo, dependiendo del caso, **al día hábil siguiente del término del plazo de 10 días hábiles que tiene el proveedor para responder al traslado.** En virtud de esta gestión, se le otorga un nuevo plazo de respuesta al proveedor de **3 días hábiles contados desde la recepción o envío de la insistencia**, ya que para enviar una insistencia es requisito necesario que en los datos del proveedor exista un correo electrónico al cual remitirla. Los casos trasladados por oficio o correo postal **no tienen** dentro de su gestión el envío de la insistencia.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Para iniciar esta gestión debemos diferenciar los casos anteriormente señalados:

a) **Casos trasladados a proveedores registrados en la BDP:** En los reclamos de este tipo es el propio sistema el que realiza la gestión de la insistencia. El ejecutivo sólo deberá revisar que la gestión sea realizada en el plazo determinado para tal efecto. Para revisar la gestión el ejecutivo debe entrar al caso donde el proveedor no haya dado respuesta al término del plazo de los 10 días hábiles que le otorga el traslado. En este tipo de casos el panel general del ejecutivo debiese entregar la información en la columna **Última Acción** de que se realizó la insistencia, mediante la frase **Insistencia Enviada a Proveedor**.



ID CASO	FECHA SUELO	TIPO CASO	ÚLTIMA ACCIÓN	FECHA ACCIÓN	Nº CASO	DESCRIPCIÓN
003429	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	ATTY CAROLA DUBREY S.
003430	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	OWENA RODRIGUEZ ALBA
003431	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	COMERCIALIZADORA DE
003432	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	DIANA ROSA SALDIVIA
003433	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	ANJA KANI GALEZ
003434	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	CLAUDIA BARRERA SEPULVE
003435	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	RITA C UGARTE VERA
003436	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	SONIA MARCELO WOLFF
003437	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	ALEXIS SOTO
003438	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	CARLOS MARINA SANCHEZ
003439	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	JUAN RAMON RODRIGUEZ
003440	01-02-2014	MEDIACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2014	0010	SANDRINA ALEXIS SOTO

Para revisar la realización correcta de la gestión se debe ingresar al caso y presionar el botón **Ver Bitácoras**. La pantalla mostrará la bitácora del día en que se realizó la gestión y la descripción de la acción.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver: 1.000y

BÚSQUEDA ADMINISTRABLES ADJUNTOS COMUNICAR PROVEEDOR

ID CASO: 4681170 INGRESO: 15/03/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: RODRIGO JEREZ PANTOJA PROVEEDOR: CENTRAL PARKING SYSTEM CHILE LTDA. CASA MATRIZ DE: CENTRAL PAR
 TIPO CASO: MEDIACIÓN ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: MÁS ABERTO | 22
 ÚLTIMA ACCIÓN: 31/03/2010 INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

* PRODUCTO LEGAL: GUARDIAS DE SEGURIDAD * MOTIVO LEGAL: DERECHOS DEL CONSUMIDOR * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL: DERECHO DE SEGURIDAD (SALUD, ESTAC...

* DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: EN FECHA INDICADA ME REVENTARON LA CHAPA DE MI VEHICULO Y SUS TRAJERON MI MALETIN DE TRABAJO ADMINIS TRADOR SR MARCELO DIAZ INICIO QUE SIEMPRE LE PASABA EN EL NIVEL 5 Y CERCA DE LAS 14:00 HRS. QUE ES CUANDO TIENE CAMBIO DE TURNO YO ME ESTACIONE EN EL NIVEL 5 Y SE FUE EN FECHA INDICADA ENTRE LAS 13:27 HRS. Y LAS 15:04 HRS. (TENGO LA BOLETA POR EL PAGO DEL ESTACIONAMIENTO) INDIQUA QUE A PESAR DE TENER ANTECEDENTES DE ESTOS HECHOS LA EMPRESA NO TOMO MEDIDAS PARA TERMINAR CON ESTO. NO TIENEN CAMARA DE SEGURIDAD, NADIE ESCUCHO LA ALARMA DE MI AUTO, NADIE VIU NADA.

* DESCRIPCIÓN DEL CONSUMIDOR: REPOSICION DE LO SUSTRAYO Y ARREGLO DE LA CHAPA DEL VEHICULO
 LO SUSTRAYO Y EL VALOR APPROX ES:
 -1 MALETIN DE CUERO CAFE (\$40.000)
 -1 NOTEBOK ACER Y SU CARGADOR (\$350.000)
 -1 MOUSE MICROSOFT PRESENTER 8000 (\$50.000)

* NÚMERO DE CONTRATO: 54212
 * VALOR DEL NEGOCIO: 526.000 * FECHA DEL EVENTO: 12/03/2010

RECLAMAR A LA EMPRESA SI NO
 PUBLICAR INFORMACIÓN SI NO

GESTIÓN
 ACCIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE CASO Martes, 6 de Abril de 2010 17:37:53 SLOBOS



Ver: 1.000y

ID CASO: 4681170 INGRESO: 15/03/2010 EJECUTIVO: SLOBOS
 CONSUMIDOR: RODRIGO JEREZ PROVEEDOR: CENTRAL PARKING
 TIPO CASO: MEDIACIÓN ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: MÁS ABERTO | 22
 ÚLTIMA ACCIÓN: 31/03/2010 INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

FECHA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	USUARIO	OBSERVACIÓN
15/03/2010 13:58:37	LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA SE ACTUALIZO TIPO TELEFONO RECLAMADO DE "NO TIENE" A "NO TIENE" SE ACTUALIZO TIPO PRODUCTO DE "SA" A "GUARDIAS DE SEGURIDAD"	WEB INGRESO REE	
17/03/2010 11:34:36	SE ACTUALIZO CATEGORIA MOTIVO LEGAL DE "SA" A "DERECHO DE SEGURIDAD (SALUD, ESTACIONAMIENTO ROBOS"	SARA LOBOS FUEN	
17/03/2010 11:34:48	SE TRASLADÓ A PROVEEDOR	SARA LOBOS FUEN	
31/03/2010 04:23:50	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	USUARIO AUTOMIA	ACCIÓN E INCURTADA AUTOMATICAMENTE POR SISTEMA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 91 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

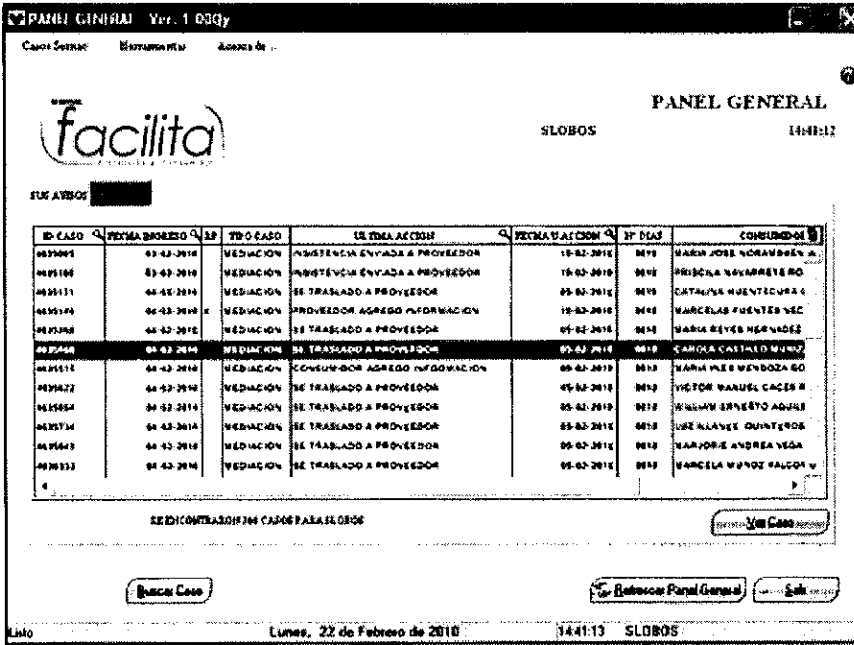
Cuando es el sistema quien realiza la gestión del envío de la carta de insistencia al proveedor, en las bitácoras aparecerá la siguiente información: En la columna **Nombre Usuario** será **Usuario Automático Sistemas** quien aparecerá como el usuario o ejecutivo que realizó la gestión. Por otra parte, en la columna **Observación** se informará mediante la frase **Acción Ejecutada Automáticamente Por Sistema** que la gestión fue realizada de manera automática sin intervención del ejecutivo por parte del sistema.

b) Casos trasladados a Proveedores No registrados en la BDP: En este tipo de reclamos es el propio ejecutivo quien debe realizar la gestión del envío de la carta de insistencia al proveedor e informar también de esta gestión realizada al consumidor. Para su realización el ejecutivo debe ingresar a un caso donde se haya cumplido el plazo indicado anteriormente y el proveedor no esté registrado en la BDP, pero que además tenga un correo electrónico al cual remitir la gestión.

El primer paso es ingresar a un caso donde haya transcurrido el plazo del traslado sin que haya respuesta del proveedor. En el panel general del ejecutivo se debe revisar la columna **Fecha U. Acción** y contar el plazo correspondiente, o sea, el día anterior al cual el ejecutivo está revisando la gestión debe haberse cumplido el décimo día hábil de plazo para que el proveedor respondiera al traslado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



PANEL GENERAL

SLOBOS 14:11:12

FUE AVISO: [REDACTED]

ID CASO	FECHA INGRESO	SP	TPO CASO	SE TOMA ACCION	FECHA VALIACION	SP DIAS	CONTRIBUCION
463006	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2010	0010	MARIN JOSE NORAMBUENA A.
463008	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-02-2010	0010	FRISCOLA NAVARRETE RO
463011	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	CATALINA HUENTECURA C
463014	04-02-2010		MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	10-02-2010	0010	MARCELA FUENTES VEC
463030	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	MARIA BEYER HERNADEZ
463040	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	CAROLA CASTAÑED MUNOZ
463051	04-02-2010		MEDIACION	CONSUMIDOR AGREGO INFORMACION	09-02-2010	0010	MARIA ALEJ WENDOZA RO
463072	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	VICTOR MANUEL CACIAS R
463084	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	WILIAM ERNESTO AGUIR
463074	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	LORE KLAVER QUINTEROS
463043	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	MARJORIE ANDREA VEGA
463033	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	09-02-2010	0010	MARCELA MUÑOZ PALCOA V

REEDUCACION DE CAMERAS SLOBOS

Buscar Caso | Retornar Panel General | Salir

Lima Lunes, 22 de Febrero de 2010 14:11:12 SLOBOS

Una vez ingresado al caso, el ejecutivo deberá revisar la pestaña **Proveedor** y ver si éste tiene o no convenio de interoperabilidad. Si no tiene convenio, pero dentro de los datos está el correo electrónico del proveedor, se puede proceder a la realización de la gestión, eligiendo en el árbol **Gestión** la opción **Insistencia a Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4635468 INGRESO: 04/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: CARGLA CASTILLO MUNIZAGA PROVEEDOR: INTERLIGHT DISEÑO CASA MATRIZ DE: INTERLIGHT DISEÑO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 18
 ULTIMA ACCIÓN: 05/02/2018 SE TRASLADO A PROVEEDOR

PROVEEDOR:
 NOMBRE: INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VALIDA EXPIRADA
 REPRESENTANTE:

SUCURSAL:
 NOMBRE: CASA MATRIZ DE: INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VALIDA EXPIRADA
 DIRECCION: AV. MANQUEHUE NORTE 1395 YITACURA
 TELEFONO: 02 2207160 FAX:

CONTACTO:
 EMAIL CONTACTO: VENTAS.TEMPORA@123.CL TELEFONO CONTACTO:
 TIPO CONTACTO: NO TIENE CONVENIO

GESTIÓN:
 GESTIÓN:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR Lunes, 22 de Febrero de 2010 14:45:57 SLD805

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4635468 INGRESO: 04/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: CARGLA CASTILLO MUNIZAGA PROVEEDOR: INTERLIGHT DISEÑO CASA MATRIZ DE: INTERLIGHT DISEÑO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 18
 ULTIMA ACCIÓN: 05/02/2018 SE TRASLADO A PROVEEDOR

PROVEEDOR:
 NOMBRE: INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VALIDA EXPIRADA
 REPRESENTANTE:

SUCURSAL:
 NOMBRE: CASA MATRIZ DE: INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VALIDA EXPIRADA
 DIRECCION: AV. MANQUEHUE NORTE 1395 YITACURA
 TELEFONO: 02 2207160 FAX:

CONTACTO:
 EMAIL CONTACTO: VENTAS.TEMPORA@123.CL TELEFONO CONTACTO:
 TIPO CONTACTO: NO TIENE CONVENIO



GESTIÓN:
 GESTIÓN:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR Lunes, 22 de Febrero de 2010 14:48:01 SLD805

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 94 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

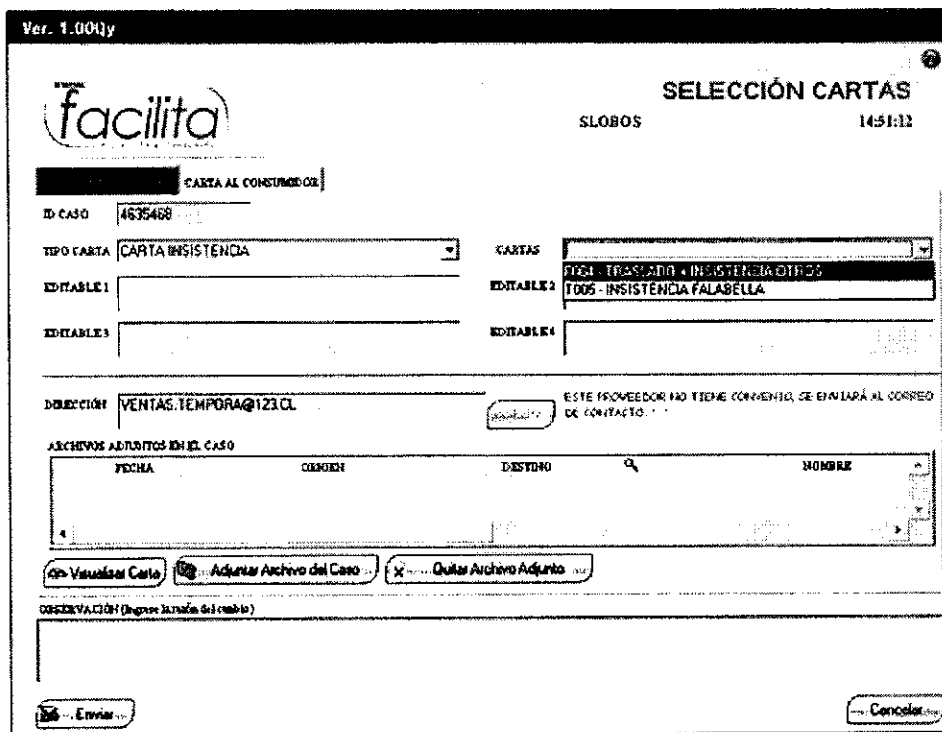
El sistema mostrará una pantalla donde aparecen las pestañas de **Carta al Proveedor** y **Carta al Consumidor**. Dependiendo del mercado al cual pertenece el proveedor es la carta de insistencia que se debe escoger:

- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado del retail** (supermercados, farmacias, negocios de ventas de productos en general, incluyendo las empresas de seguros), la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de telecomunicaciones**, la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de bancos e instituciones financieras en general** (incluye bancos de tiendas comerciales y tarjetas de crédito), la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – FUAP + Traslado + Insistencia Bancos**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **CMR**, la carta que se le envía al proveedor es la **T004 – Insistencia CMR**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella** (tiendas e internet), la carta que se le envía al proveedor es la **T005 – Insistencia Falabella**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella Pro**, la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **transporte aéreo o terrestre de pasajeros**, la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.

En el caso del ejemplo, en la primera pestaña se debe seleccionar la carta **F004 – Traslado + Insistencia Otros**, dado que el proveedor pertenece al mercado del retail.

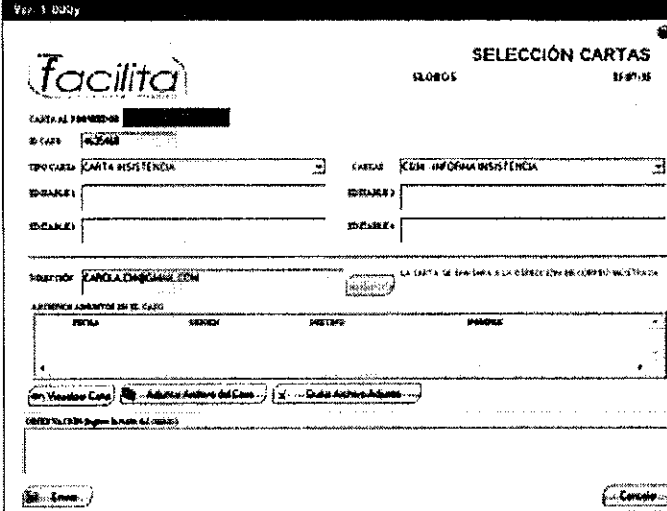
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





Luego de seleccionar la carta que se remitirá al proveedor por la insistencia, el ejecutivo podrá revisar en la pestaña **Carta al Consumidor** que el sistema selecciona automáticamente la carta **C034 – Informa Insistencia**. Esta carta cumple el objetivo de informar al consumidor sobre la gestión a realizar y que el proveedor, en una primera comunicación del reclamo, no dio respuesta.

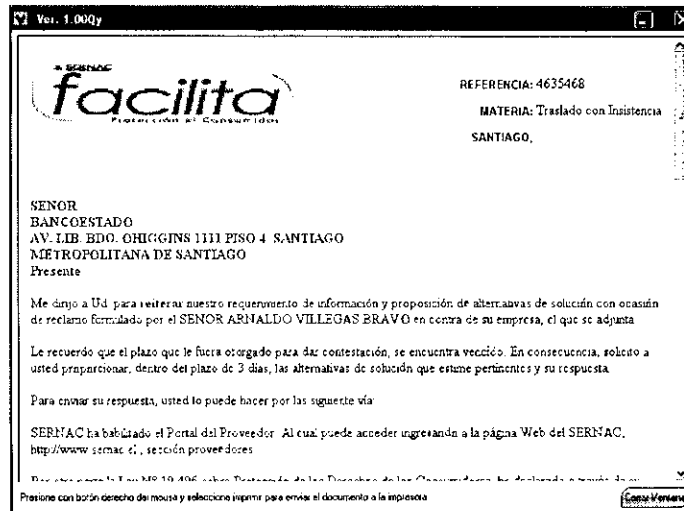
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Para revisar que la carta de insistencia es la correcta, el ejecutivo puede presionar el botón **Visualizar Carta** en la pestaña **Carta al Proveedor** y el texto aparecerá en pantalla. Revisada la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Cerrar Ventana** para volver al panel de cartas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

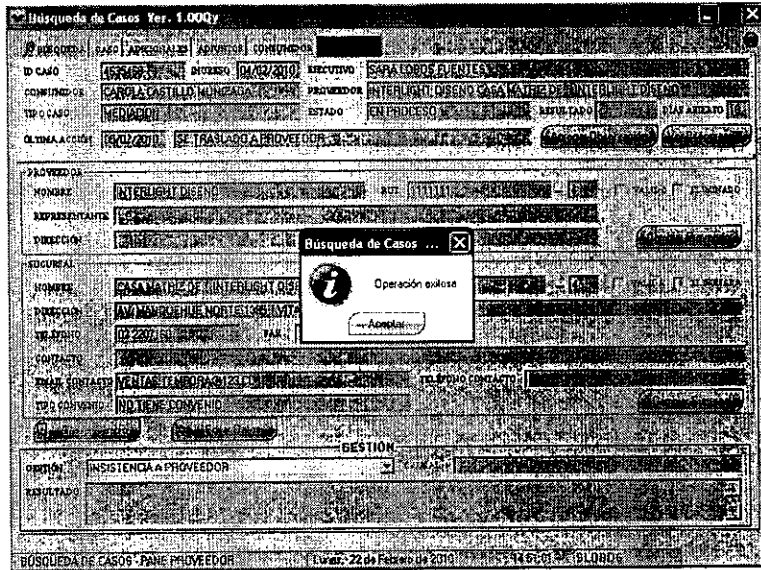
 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 97 de 290
	<p>Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)</p>			



Por último, para enviar las cartas al proveedor y al consumidor en esta etapa, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** y las cartas serán despachadas a las direcciones de correo electrónico de cada una de las partes. El sistema informará que la operación fue exitosa y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Finalmente, el sistema volverá a mostrar el panel general de los casos del ejecutivo, dando por finalizada esta gestión. Para que aparezca en su panel general la gestión realizada en la columna de **Última Acción** el ejecutivo deberá presionar el botón **Refrescar Panel General**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 99 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

PANEL GENERAL Ver. 1.000y

Panel Sernac Facilita

PANEL GENERAL SLOBOS 15:24:08

SUS AVISOS

ID CASO	FECHA BIENES	SP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U.ACCION	3º DIAS	CONTORNADO
4434965	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2010	0010	GUILLELMO ALEXIS MUÑOZ
4435005	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2010	0010	MARIA JOSE NORABUEN
4435106	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2010	0010	PRISCILA NAVARRETE RO
4435111	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	04-02-2010	0010	CATALPA HUENTECUARA
4435183	04-02-2010	24	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	19-02-2010	0010	MARCELA FUENTES NEC
4435288	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	04-02-2010	0010	MARIA BEYES HERNANDEZ
4435468	04-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	27-02-2010	0010	GABRIELA CASTILLO MUÑOZ
4435513	04-02-2010		MEDIACION	CONSUMIDOR AGREGO INFORMACION	04-02-2010	0010	MARIA INES VENDOZA GO
4435627	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	04-02-2010	0010	VICTOR MANUEL CACES R
4435664	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	04-02-2010	0010	WILLIAM ERNESTO AGUILE
4435734	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	04-02-2010	0010	LUZ ILLANES QUINTEROS
4435879	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	04-02-2010	0010	MARJORIE ANDREA YEDA



SE ENCONTRARON 751 CASOS PARA SLOBOS

Buscar Caso | Borrar Panel General | Salir

Luzo Lunes, 22 de Febrero de 2010 15:24:30 SLOBOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 100 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 3: Gestión de Respuestas

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 101 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 3

SECCIÓN 3: Gestión de Respuestas	100
INDICE SECCION 3	101
4.3.- GESTION DE RESPUESTAS.....	102
4.3.1.- Proveedor Responde Sin Archivo Adjunto	102
4.3.2.- Proveedor Responde con Respuesta Inconsistente.....	108
4.3.3.- Respuesta solicitando más Antecedentes.....	114
4.3.4 Propuesta de Denuncia	125

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 102 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.3.- GESTION DE RESPUESTAS

Existen casos en que el Proveedor da respuesta al caso que se le remitió por parte del Sernac, pero que por distintos motivos ésta no puede ser gestionada con el fin de dar por finalizada la gestión del reclamo. A continuación revisaremos estos casos.

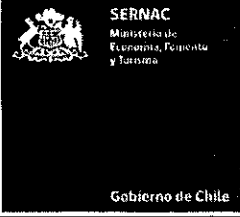
4.3.1.- Proveedor Responde Sin Archivo Adjunto

Dentro de los errores que comete el proveedor al responder un caso, uno de los más frecuentes es enviar la respuesta a través del portal del proveedor en la página web de Sernac sin cargar el archivo adjunto que contiene dicha respuesta. El ejecutivo advierte esta situación cuando, al revisar su bandeja de trabajo, aparece en la columna de **Última Acción** la acción **Proveedor Agregó Información**. Esta acción le indica al ejecutivo que el proveedor ha respondido al reclamo y que debe gestionarse dicha respuesta, pero al revisar la respuesta se da cuenta de que el proveedor no adjuntó el archivo con la respuesta que se pretendía entregar al consumidor reclamante.

Para gestionar esta carta, el ejecutivo deberá revisar en la pestaña **Adjuntos** si viene el archivo de respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 103 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Panel General SLOBOS 12:31:57

Nº CASO	FECHA BASE	TIPO CASO	ULTIMA ACCIÓN	FECHA Y ACCIÓN	Nº DIA	CONTRIBUCIÓN
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ
4725780	07-04-2010	MEDIACIÓN			000	MALURIDO MEZA VASQUEZ

Miércoles, 7 de Abril de 2010 12:33:58 SLOBOS

Búsqueda de Casos Ver. 1.004y

SE BUSCA CASO ADICIONALES CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4725780 INGRESO: 07/04/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: MALURIDO MEZA VASQUEZ PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE: SERNAC

TIPO CASO: MEDIACIÓN ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 8

ULTIMA ACCIÓN: 07/04/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

ARCHIVOS ADJUNTOS

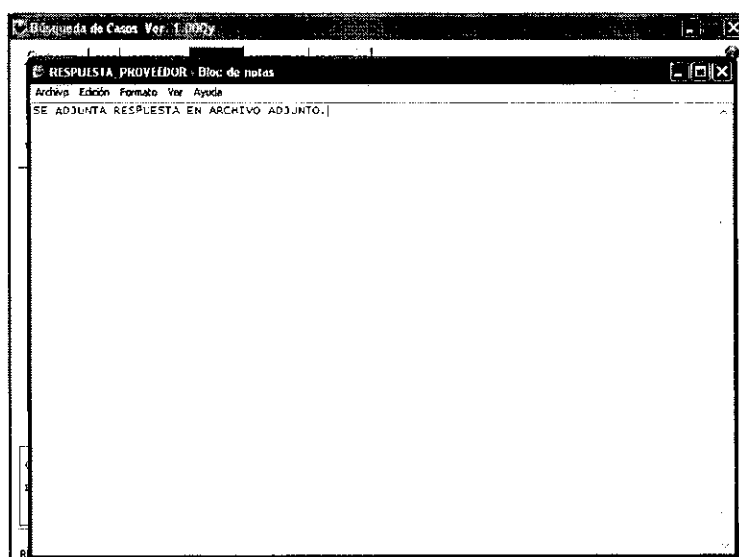
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
07-04-2010	SERNAC SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTM	FO02-FUAP-TRAS
07-04-2010	SERNAC SLOBOS	MMEZAV@SERNAC.CL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	0023-INFORMA.DC
07-04-2010	PROVEEDOR - WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Miércoles, 7 de Abril de 2010 12:33:18 SLOBOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

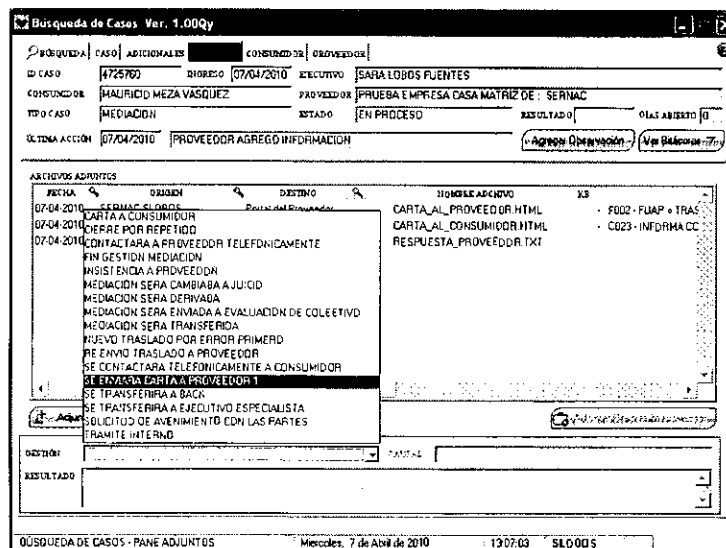
Tal como muestra la figura, cuando un proveedor ingresa una respuesta ésta deberá quedar adjuntada en la pestaña **Adjuntos**, la cual puede ingresarse como texto en un archivo de block de notas (.txt) o en otro formato (PDF, Word, JPEG, etc), pero en este último caso deberá aparecer también un archivo de block de notas donde el proveedor informe que adjuntó la respuesta. Para revisar la respuesta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Visualizar**.



Si el archivo de texto indica que la respuesta formal viene adjuntada y ésta no aparece en la pestaña de los archivos adjuntados al caso, el ejecutivo deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la acción **Se Enviará Carta a Proveedor 1**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.00qy

PROCESO: CASO | ADICIONALES: [] | CONSUMIDOR: [] | PROVEEDOR: []

ID CASO: 4725760 | RIEGO: 07/04/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: MALFICID MEZA VASQUEZ | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: []

ULTIMA ACCION: 07/04/2010 | PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DETALLE	NOMBRE ARCHIVO
07-04-2010	SERNAC CLORDE		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
07-04-2010		CARTA A CONSUMIDOR	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
07-04-2010		CIERRE POR REPETIDO	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT
07-04-2010		CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE	
		FIN GESTION MEDIACION	
		INSISTENCIA A PROVEEDOR	
		MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO	
		MEDIACION SERA DERIVADA	
		MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO	
		MEDIACION SERA TRANSFERIDA	
		RESEVO TRASLADO POR ERROR PRIMERO	
		RESEVO TRASLADO A PROVEEDOR	
		SE CONTACTARA TELEFONICAMENTE A CONSUMIDOR	
		SE ENVIADA CARTA A PROVEEDOR 1	
		SE TRANSFERIRA A BACA	
		SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA	
		SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES	
		TRAMITE INTERNO	

00SQUEDEA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Miércoles, 7 de Abril de 2010 13:07:03 SLD005

Una vez realizado el paso anterior, el sistema mostrará el panel de **Selección de Cartas**, donde el ejecutivo deberá seleccionar del árbol respectivo la carta **P001 – Solicita Reingreso de Solución**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Ver. 1.000y

Facilita SELECCIÓN CARTAS

510805 13:46:25

ID CASO: 4725760

TIPO CARTA: C. DIFERENCIADAS

EDITABLES: []

EDITABLES: []

EDITABLES: []

EDITABLES: []

DIRECCIÓN: mpiquero@sernac.cl

SE ENVIARÁ UN CORREO A LA DIRECCIÓN Y MITIFICAR INFORMANDO AL PROVEEDOR QUE TIENE UN NUEVO CASO QUE DEBE SER ATENDIDO

ASPECTOS ADVERTIDOS EN EL CASO

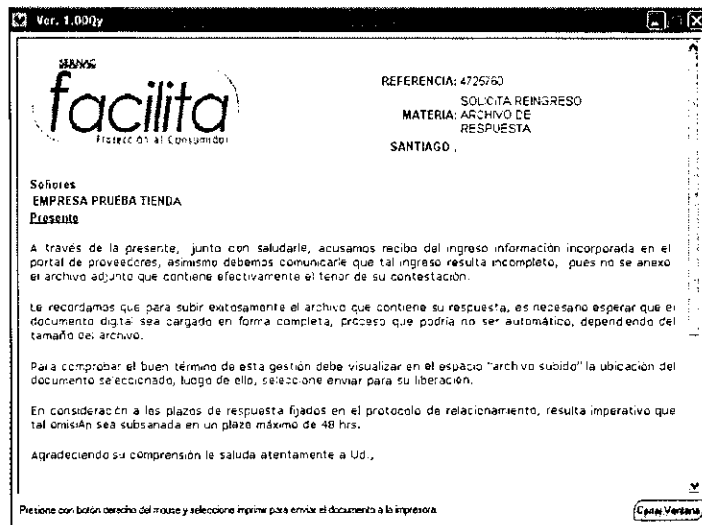
FECHA	ORIGEN	CARTAS	NOMBRE

OPRECE VALORES (digitar la parte del correo)

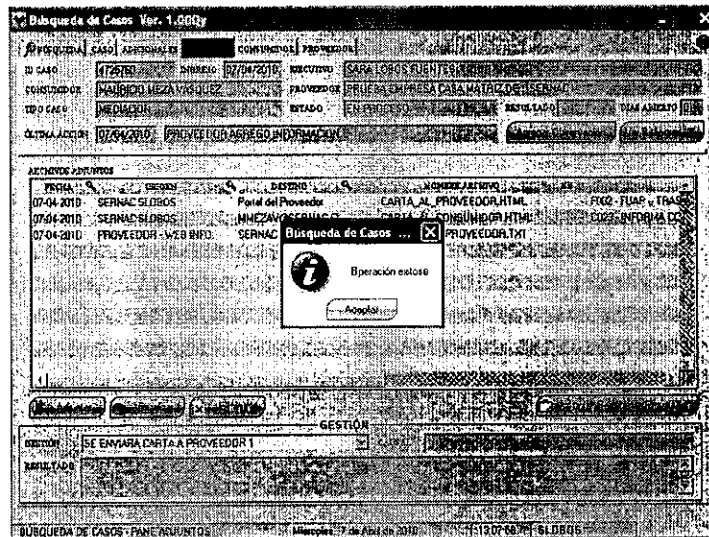
Para revisar el contenido de la carta que se le remitirá al proveedor, el ejecutivo deberá presionar el botón **Visualizar**. Posteriormente, deberá presionar el botón **Cerrar Ventana** para cerrar la carta y proceder al envío de la misma.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





Para proceder al envío de la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar**. El sistema informará que la operación fue realizada de manera correcta y posteriormente deberá presionar el botón **Aceptar**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 108 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

La gestión de envío habrá finalizado y el sistema volverá al **Panel General** del ejecutivo. Ahora, el ejecutivo deberá esperar que el proveedor ingrese la respuesta de manera correcta para darle la gestión que corresponda.

Por último, es necesario señalar que en el caso que el proveedor no ingrese la respuesta en el plazo restante de la mediación, el ejecutivo deberá cerrar el caso como **Proveedor No Responde**.

4.3.2.- Proveedor Responde con Respuesta Inconsistente⁴

Otro de los errores que cometen los proveedores al momento de responder un reclamo es enviar una respuesta que no se pronuncia claramente sobre el fondo del problema presentado, o sea, no señala claramente si acoge el reclamo en su totalidad, si lo rechaza por completo o si propone alguna forma de solución que sea distinta de la que pidió el consumidor reclamante como solución satisfactoria para sus intereses. También puede ocurrir que la respuesta sea inconsistente por no coincidir la individualización del consumidor reclamado con los datos del consumidor que aparecen en la respuesta del proveedor, o sea, cuando el proveedor le responde a otra persona, o cuando el proveedor señala que le respondió directamente al consumidor, sin comunicar en la respuesta si resuelve el fondo del asunto controvertido. Incluso, puede ocurrir que el proveedor indique que acoge o rechaza el reclamo presentado, pero no presenta los argumentos para determinar el por qué de su decisión.

Para dar gestión a este tipo de respuestas, se debe ingresar al caso en que aparece que el proveedor ha entregado una respuesta y revisar cuál es el problema reclamado y principalmente cuál es la solución que pide el consumidor.

⁴ En anexo se adjunta el tratamiento de las Respuesta inconsistentes

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4646881 INGRESO: 10/02/2010 EJECUTIVO: SARALOBOS FUENTES
 COORDINADOR: MARION ALINA YERA CASTRO PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE: BANCO ESTADO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ASIENTO: 172
 ÚLTIMA ACCIÓN: 18/02/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACIÓN

* PRODUCTO O SERVICIO: LINEA DE CREDITO * MONEDA DEL CASO: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR * ASISTENTE TECNICO: INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES C

ESQUEMA SERNAC: LINEA DE CREDITO OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES C

DESCRIPCIÓN DEL CASO:

 CON FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DEL 2009, SEGUROS BANCO ESTADO (EN ESTE CASO ME LLEVO FRECIO TELEFONICAMENTE UN SEGURO ONCOLOGICO SE ME DIO QUE DENTRO DE 10 DIAS LLEGARIA LA POLIZA DE RESPALDO A MI DOMICILIO NUNCA LLEGO TAMPOCO SE ME INFORMO QUE LAS CUOTAS ERAN EN UF, SE ME DIO QUE TENIAN UN VALOR PJO DE 14 000 LOS DESCUENTOS CONVENCIÓN DE INMEDIATO AL CANCION A RETIRAR DE MI CUENTA EJECUTIVA UN POCO MAS DE \$12000, C SEA TRES MESES, EN LOS CUALES NUNCA LLEGO LA TAMOSA POLIZA YO RENUNCIE A ESE SEGURO EL 28 DE DICIEMBRE DEL 2009 EXIGI AL BANCO LA DEVOLUCION DE MI DINERO, RESPONDIERON QUE NO ERA POLITICA DE LA EMPRESA DEVOLVER DINEROS YO QUIERO QUE SE ME DEVUELVA ESE VALOR, PORQUE YO NO FIRME NINGUN PAPEL, ELLOS NO CUMPLIERON Y SE RESPALDAN QUE QUEDO UNA GRABACION, YO TENGO MUY CLARO LO QUE DIERON Y NO LO

* SELECCIONAR EL COMPROBANTE:

 * VALOR COMERCIAL: 12 000 * FECHA DEL NEGRO: 16/09/2009

RECLAMO ANTE LA ENTIDAD SI NO
 PORENAR ORGANIZACIÓN SI NO

DESTINO: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE CASO Lunes 22 de febrero de 2010 17:40:47 SLOBOS

Después de revisar la solicitud de solución del consumidor y el problema planteado, el ejecutivo debe revisar en la pestaña **Adjuntos** el archivo que indica la acción en el caso. Para revisar la respuesta el ejecutivo deberá **presionar dos veces sobre la línea de bitácora donde aparece el adjunto** o seleccionar la bitácora y presionar el botón **Visualizar**. De esta manera aparecerá el archivo con la respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 464681 INGRESO: 10/02/2010 PROVEEDOR: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: MARION ALINA VERA CASTRO PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE: BANDESTADO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 12
 ÚLTIMA ACCIÓN: 15/02/2010 PROVEEDOR AGREGÓ INFORMACION

ARCHIVOS ADJUNTES

FECHA	ORIGEN	DESTINO	MONEDA ARCHIVO	EX
11-02-2010	SERNAC-SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	FO05 - FUAF - TRAS
11-02-2010	SERNAC-SLOBOS	MARION.ALINA@HOTMAIL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	CO23 - INFORMACC
19-02-2010	PROVEEDOR -WEB RESP	SERNAC	respuestaweb.rtf	
19-02-2010	PROVEEDOR -WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

GESTIÓN:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Lunes, 22 de Febrero de 2010 17:49:36 SLOBOS

Santiago, febrero 17 de 2010

Señor
 Mauricio Meza Vásquez
 Abogado Webcenter
 Servicio Nacional del Consumidor
 Presente

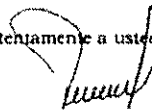
REF.: Caso 4646881 del 11.02.10

Señora _____

De mi consideración:

En relación a su oficio indicado en la referencia, mediante el cual solicita se informe a ese Servicio, acerca de la presentación que dirigiera la señora _____, le comunico que con esta fecha se respondió directamente a la cliente, en el sentido que su tema fue atendido y resuelto por el Banco.

Saluda atentamente a usted,

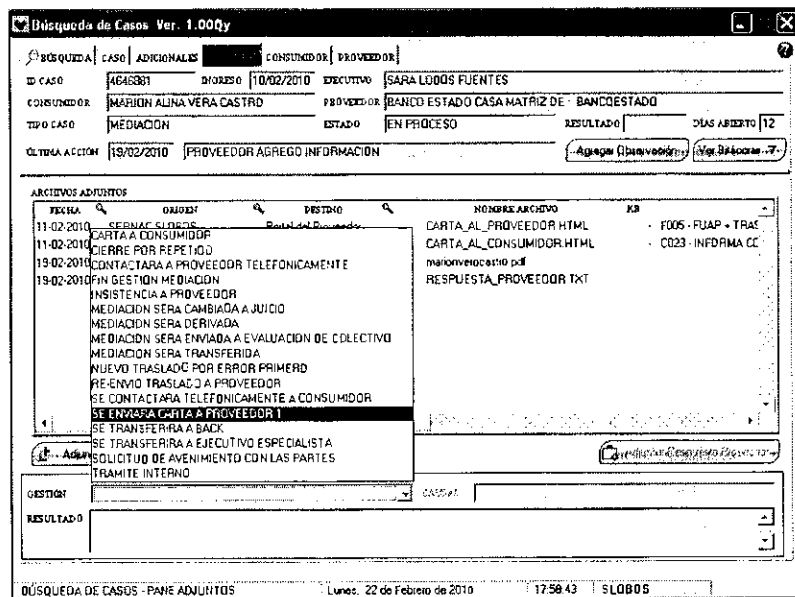


Jefe de Soluciones
 Dirección Corporativa Asistencia al Cliente

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

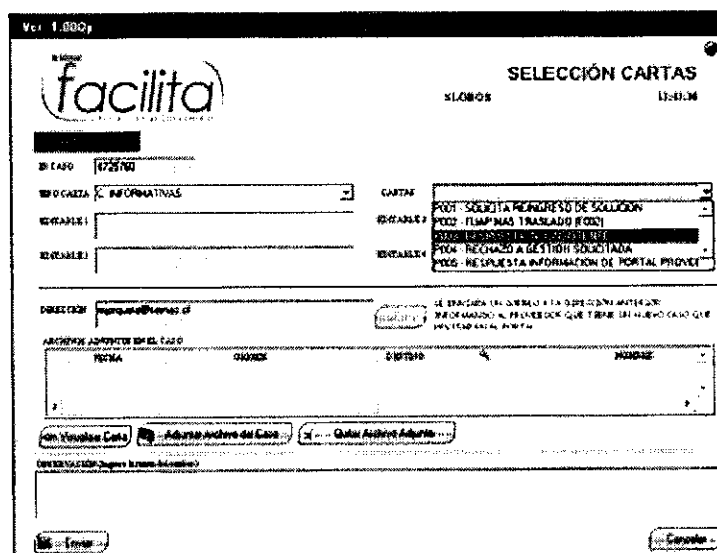
Departamento: Gestión Territorial y Canales

En este caso de ejemplo, la respuesta se considera inconsistente, porque no indica el proveedor si acoge, rechaza o presenta alguna otra alternativa distinta de solución a lo que pide el consumidor. Para comunicar al proveedor que su respuesta es considerada como inconsistente el ejecutivo deberá cerrar el archivo de la respuesta. El sistema volverá al panel de la pestaña **Adjuntos** y en el árbol **Gestión** el ejecutivo deberá seleccionar la opción **Se Enviará Carta a Proveedor 1**.





Habiendo elegido la opción anterior, el sistema mostrará el panel de **Selección de Cartas**, donde el ejecutivo deberá seleccionar la carta **P003 – Respuesta Inconsistente**.

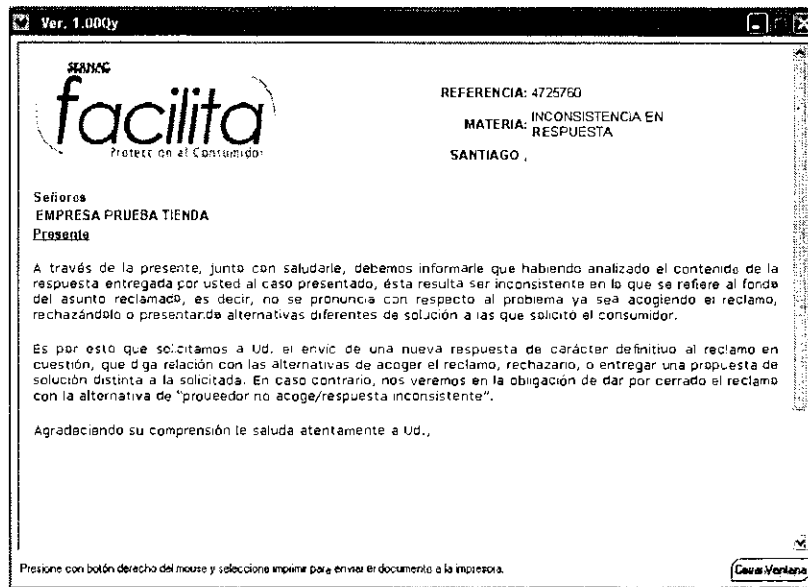
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Posteriormente, el ejecutivo puede revisar la carta presionando el botón **Visualizar Carta**. Para poder enviar la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Cerrar Ventana**, lo que le permitirá volver al panel de selección de cartas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

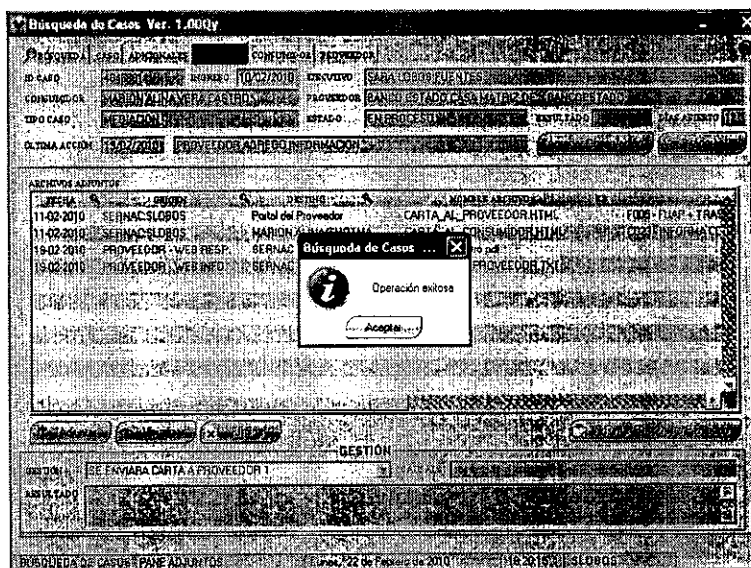
 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 113 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



El envío de la carta se realizará al presionar el botón **Enviar**. El sistema informará que la operación fue exitosa y el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



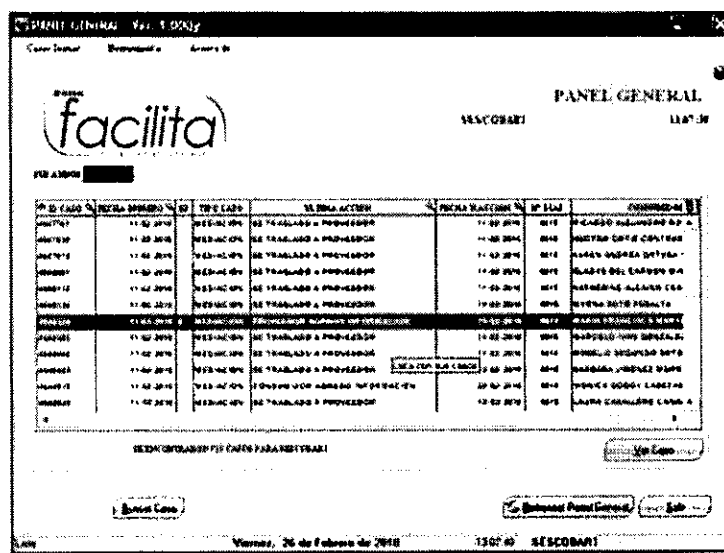
El sistema volverá al panel general dando así por finalizada esta gestión. El ejecutivo deberá esperar que el proveedor responda el fondo del asunto. Si el proveedor no responde nuevamente acogiendo, rechazando o entregando una solución distinta a la solicitada por el consumidor, el ejecutivo deberá finalizar la gestión del caso cuando se cumplan los 25 días hábiles enviando al consumidor la respuesta inconsistente utilizando la carta **IC022 – Informa Cierre Respuesta Inconsistente** y cerrando el caso con la causal de cierre **Prov. No Acoge Respuesta Inconsistente**.

4.3.3.- Respuesta solicitando más Antecedentes

En ciertos casos el proveedor le comunica al ejecutivo que para poder dar una respuesta al fondo del asunto reclamado requiere de mayores antecedentes. Es así como le pide al ejecutivo que solicite estos antecedentes al consumidor para posteriormente ser remitidos a él y así dar la respuesta definitiva. Para estas situaciones el ejecutivo deberá

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

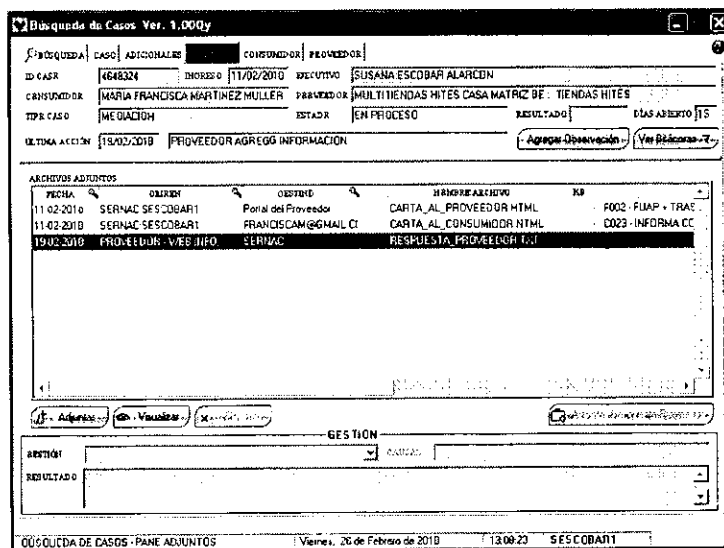
comunicarle al proveedor que no podrá realizar la gestión solicitada, dado que él cuenta con los mismos datos de contacto que el ejecutivo, por lo que no debería tener mayor acceso a contactarlo que el proveedor. Para comunicar esta información, el ejecutivo deberá ingresar al caso donde aparece que el proveedor respondió. Una vez dentro del caso, debe presionar la pestaña **Adjuntos** para revisar si efectivamente hay un archivo adjunto con una respuesta.



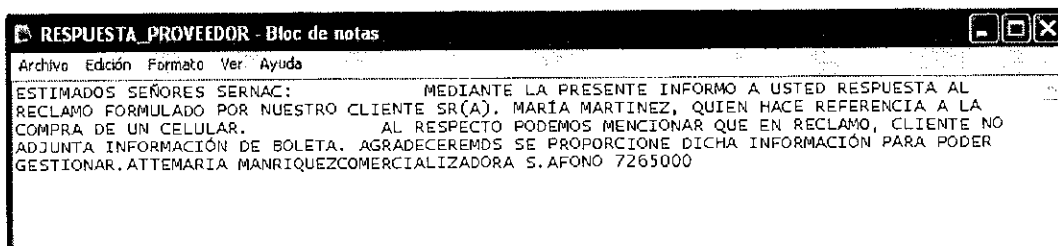
The screenshot shows the 'PANEL GENERAL' interface of the SernacFacilita system. It features a table with the following columns: 'Nº ID CASO', 'FECHA RESPUESTA', 'TIPO CASO', 'SITIO ACCIÓN', 'FECHA REALIZADA', 'Nº LÍNEA', and 'COMMENTS'. The table lists several cases, with the most recent one being '11-02-2014' with a 'RESPUESTA' type and 'SE TRABAJO A PROVEEDOR' status. Below the table, there are buttons for 'Nuevo Caso', 'Actualizar Panel General', and 'Salir'. The interface also displays the date 'Viernes, 26 de Febrero de 2016' and the user '110710 SERNAC'.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Posteriormente, el ejecutivo debe abrir el archivo de la respuesta para revisar su contenido.



Si al revisar el contenido el ejecutivo lee que el proveedor le está solicitando antecedentes, deberá rechazar la carta. Para gestionar este rechazo el ejecutivo deberá cerrar el archivo de la respuesta. Luego, debe seleccionar del árbol **Gestión** la opción **Se enviará Carta a Proveedor 1**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ID CASO: 4648324 INGRESO: 11/02/2010 EJECUTIVO: SUSANA ESCOBAR ALARCON
 CONSUMIDOR: MARIA FRANCISCA MARTINEZ MULLER PROVEEDOR: MULTITIENDAS HITES CASA MATRIZ DE TIENDAS HITES
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 18
 ÚLTIMA ACCIÓN: 19/02/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACIÓN

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
11-02-2010	SERNAC/SESCOBAR1	Postal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F002 - FUAP + TRAF
11-02-2010			CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFORMA CC
19-02-2010			RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	


GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Viernes, 26 de Febrero de 2010 13:20:49 SESCOBAR1

Seleccionada esta opción, el sistema abrirá el panel de **Selección de cartas**. En el árbol **Cartas** el ejecutivo deberá seleccionar la carta **1012 – Rechazo a Gestión Solicitada**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Ver. 1.000y



SELECCIÓN CARTAS
 SESCOBAR1 13:24:00

ID CASO: 4648324

TIPO CARTA: C. INFORMATIVAS

EDITABLE1: []

EDITABLE2: []

EDITABLE3: []

EDITABLE4: []

DIRECCIÓN: MARIA MANRIQUEZ@HITES.CL

DE ENVIARÁ UN CORREO A LA DIRECCIÓN ANTERIOR INFORMANDO AL PROVEEDOR QUE TIENE UN NUEVO CASO QUE DEBE SER ATENDIDO.

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	Destino	TIPO

OBSERVACIONES (Ingresa la nota de cambio)

Seleccionada la carta, el ejecutivo puede visualizarla para revisar que esté correcta la elección. Esta gestión se realiza presionando el botón **Visualizar**. Para continuar con la gestión, se debe cerrar la carta presionando el botón **Cerrar Ventana**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Ver. 1.000y

REFERENCIA: 4648324

MATERIA: INFORMA RECHAZO A
GESTION SOLICITADA
SANTIAGO,

SEÑORA(ITA)
MARIA FRANCISCA MARTINEZ MULLER
KENNEDY 8523 282
LAS CONDES
Presente

Junto con saludarle, y para dar respuesta a su comunicación donde nos solicita más antecedentes del consumidor para poder entregar una respuesta al reclamo, debamos indicarle que en el Formulario de Atención a Público que le fue remitido se encuentran los datos necesarios para que pueda tomar contacto con el consumidor y requerirle los antecedentes que considere relevantes para entregar una respuesta al fondo del problema planteado.

En caso de haber intentado comunicarse con el consumidor sin haber podido realizarlo, le solicitamos responder el reclamo dentro de los plazos indicados con los antecedentes que tenga en su poder, ya que este Servicio cuenta con los mismos datos de contacto enviados a usted.

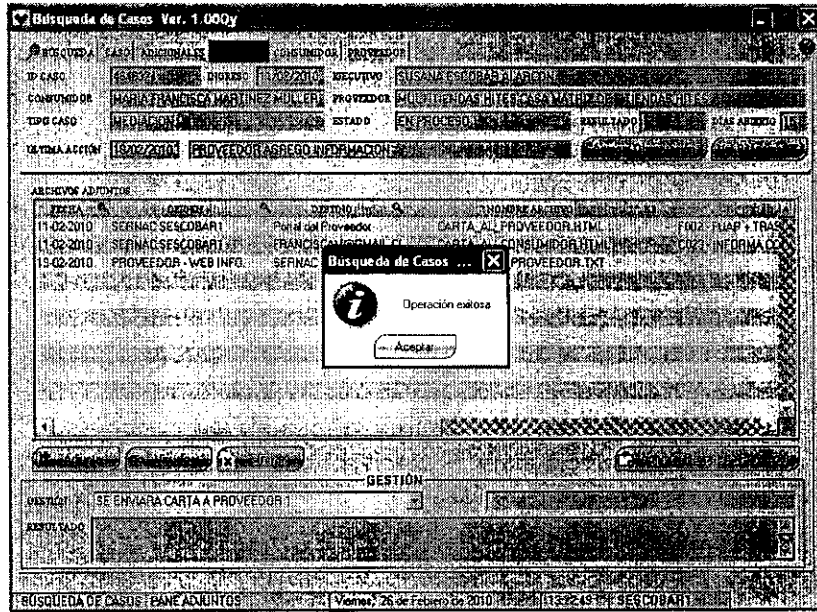
Saluda atentamente a Ud.,

Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.

Para remitir la carta al proveedor el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** en el panel de selección de cartas. Al hacerlo, el sistema informará que la gestión fue realizada exitosamente y deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Una vez realizado los pasos anteriores, el sistema volverá al panel general del ejecutivo, dando por finalizada la gestión.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

PANEL GENERAL Ver: 1.000y

Carre Sernac Herramientas Ayuda de

facilita PANEL GENERAL

SESCOBARI 15:29:07

SUB ASESOR

ID CASO	FECHA IMPRESO	ID	TIPO CASO	SERVIDOR ACCION	FECHA ULTIMA Q	Nº DIAS	CONSEJERO
2647167	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	RICARDO ALEJANDRO
2647128	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	RECTOR ORTIZ CONTRA
2647118	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	MAREN ANABELA ORFEGA
2647081	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	GLADYS DEL CARMEN MO
2648112	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	KATHERINE ALCANTO CES
2648126	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	VITARA SOTO PERALTA
2648127	11-02-2013		MEDIACION	PROVEEDOR INHIBIDA INFORMACION	11-02-2013	0615	EMILIA BRANCO A MART
2648185	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	MARCELO IVAN GONZALEZ
2648186	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	ROSELO SAGUINO SOTO
2648188	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2013	0615	SARAHARA PINHEIRO MORA
2648155	11-02-2013		MEDIACION	CONSUMIDOR NEGADO INFORMACION	22-02-2013	0615	VONICA GODOY CABEZAS
2648152	11-02-2013		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	12-02-2013	0615	LADRA CABALLERO CARAL

SE ENVIARÁ CARTA A PROVEEDOR PARA SESCOBARI

Borrar Caso

Actualizar Panel General

Salir

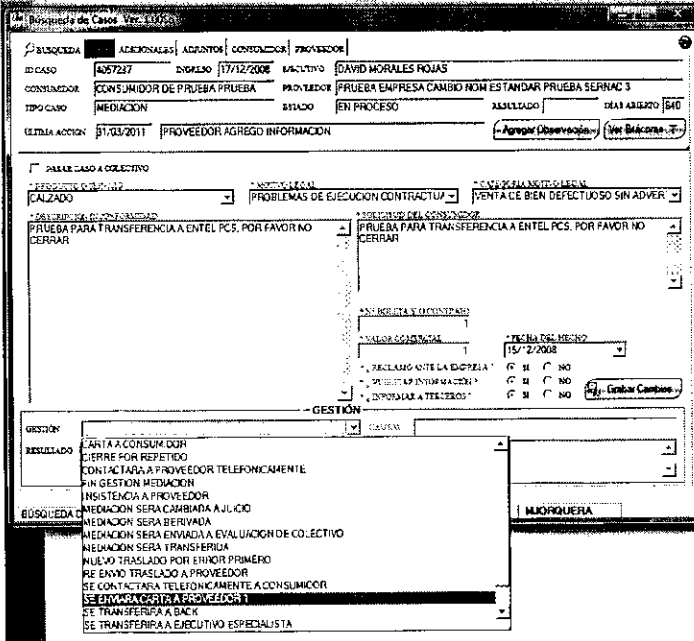
Viernes, 26 de Febrero de 2014 15:29:04 SESCOBARI

Otra manera de comunicarse con el Proveedor es usar una carta Editable, para ello:

Se abre el caso para poder responder, se selecciona SE ENVIARÁ CARTA A PROVEEDOR

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



The screenshot shows a web application window titled 'Búsqueda de Casos - Ver caso'. It displays details for a case with ID '425727', dated '17/12/2008', and status 'EJECUTIVO'. The provider is 'DAVID MORALES POJAS' and the consumer is 'CONSUMIDOR DE PRUEBA PRUEBA'. The case type is 'MEDIACIÓN' and the state is 'EN PROCESO'. The last action was on '01/03/2011' with the note 'PROVEEDOR AGREGÓ INFORMACIÓN'. Below this, there are several dropdown menus for filtering and sorting, such as 'ESTADO', 'PROBLEMAS DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL', and 'TIPO DE CASO'. A 'GESTIÓN' section is visible at the bottom, containing a list of actions like 'CARTA A CONSUMIDOR', 'CERRAR POR REPETIDO', and 'RESPUESTA INFORMACIÓN PORTAL DEL PROVEEDOR', which is highlighted.

Paso 3: Seleccionar carta p005: RESPUESTA INFORMACIÓN PORTAL DEL PROVEEDOR

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

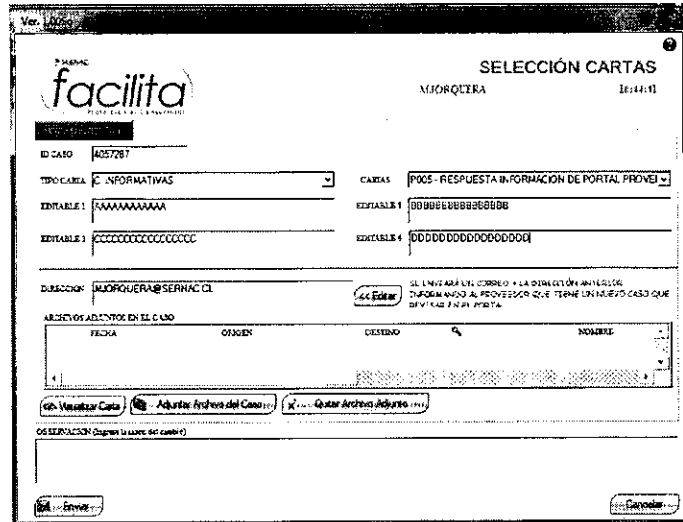
Departamento: Gestión Territorial y Canales



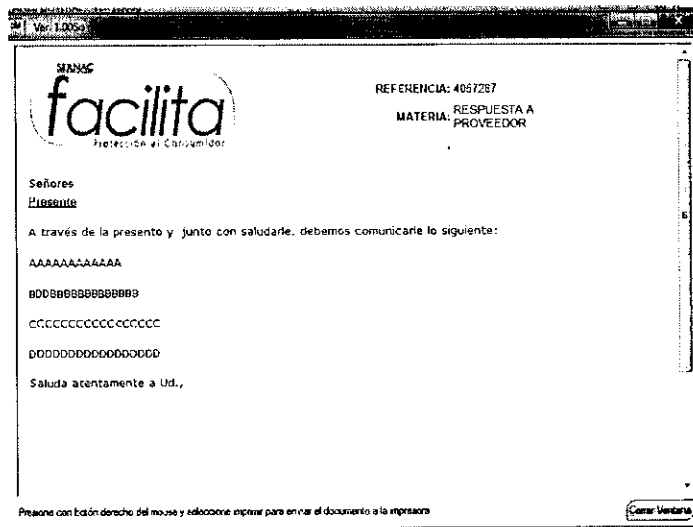
Paso4: Completar la información de ampos EDITABLES.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





Visualización de la Carta que sale al Proveedor (Opcional)



Finalmente se presiona enviar y la carta sale al Proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 125 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.3.4 Propuesta de Denuncia

El objetivo central de la Propuesta de Denuncia es que los Ejecutivos de atención de Público puedan informar (alertar) al Abogado regional y eventualmente a los Directores Regionales la existencia de un reclamo denunciante.

Esta opción de gestión se origina a partir del resultado negativo de una Mediación, el cual puede ser **Proveedor No Acoge** ó **Proveedor No responde**, y, a su vez, lo reclamado afecta el Interés General de los consumidores/as, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Materias Denunciabes.

Los plazos para presentar la propuesta de denuncia por parte del ejecutivo es hasta el día 20 hábil desde el ingreso del caso, como plazo máximo. Y se establece un plazo para la decisión del abogado sobre la aceptación o rechazo de la propuesta, el cual es de 3 días hábiles contados desde el momento en que le llega la propuesta de denuncia hecha por el ejecutivo a su cuenta, esto es con la finalidad que en caso de ser rechazada la propuesta de denuncia por parte del abogado, el ejecutivo puede informar al consumidor el resultado de la mediación dentro del plazo de 25 días hábiles.

Ante un reclamo que reúna las características ya mencionadas, y por lo tanto puede generar una propuesta de denuncia, el ejecutivo debe proceder a cambiar el **Estado** del reclamo de Mediación a Juicio.

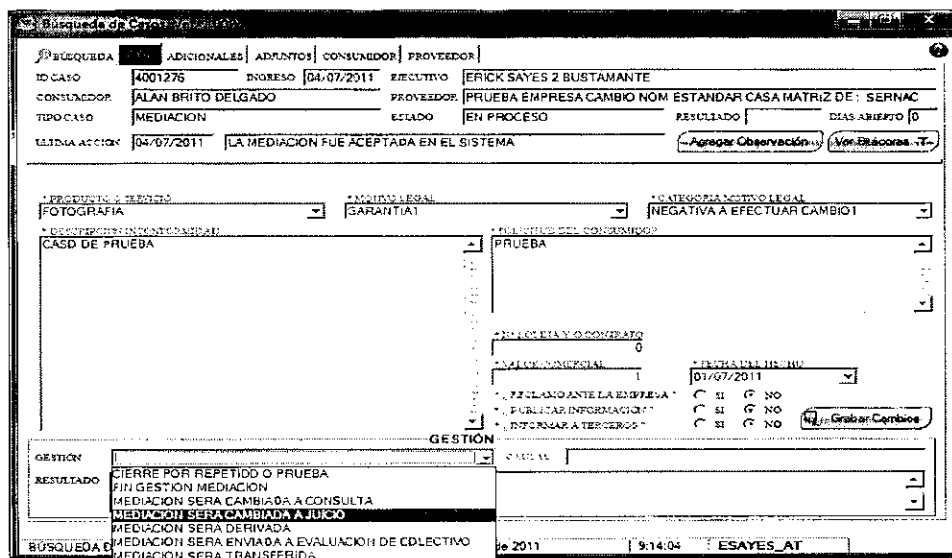
En la gestión de la propuesta de denuncia participan tres actores: ejecutivo, Abogados y DR.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico. Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

A) Ejecutivo

El ejecutivo/a debe seleccionar en Gestión la opción Mediación será cambiada a Juicio, al seleccionarla se abrirá un cuadro de dialogo en el cual puede colocar una observación, ya que esta no es obligatoria.



Búsqueda de Casos
 Búsqueda: ADICIONALES | AVANZOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 | INGRESO: 04/07/2011 | EJECUTIVO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA | |

* PROYECTO LEGAL: FOTOGRAFIA | * MARCA LEGAL: GARANTIA | * CATEGORIA LEGAL: NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO

* DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA: CASO DE PRUEBA | * RESULTADO DEL CONSUMIDOR: PRUEBA

* NUMERO DE RECLAMO: 0 | * FECHA DEL RECLAMO: 04/07/2011

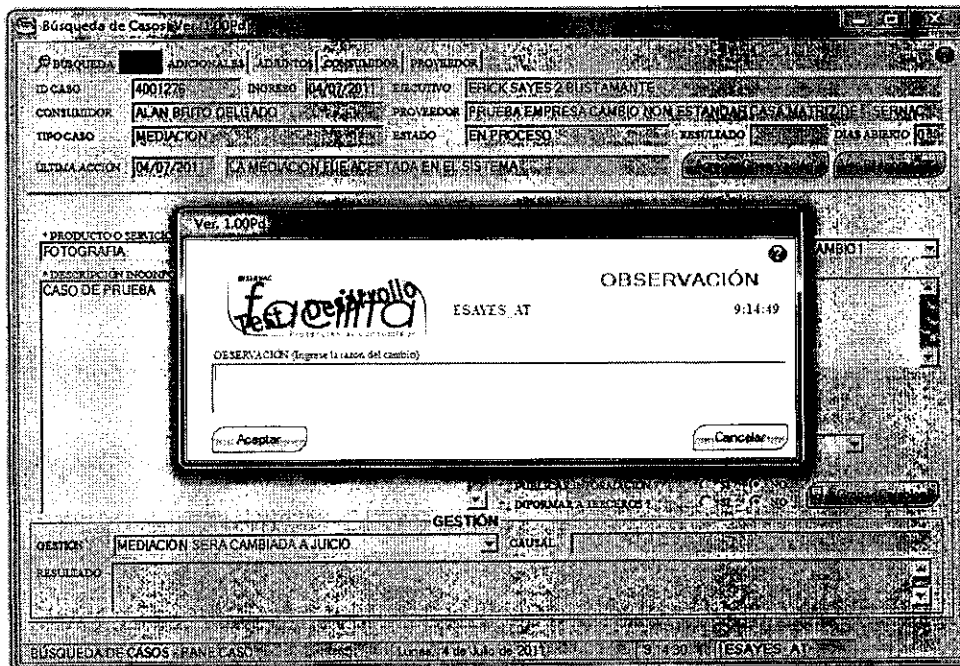
* VALOR COMERCIAL: 1 | * PUBLICAR INFORMACION: SI NO
 * RECLAMO ANTE LA EMPRESA: SI NO
 * INFORMAR A TERCEROS: SI NO |

GESTIÓN
 RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
 PIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA

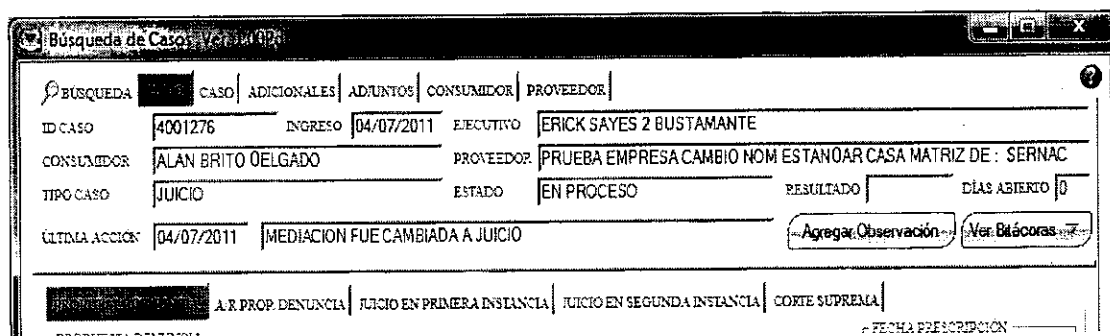
Búsqueda de Casos | 2011 | 9:14:04 | ESAYES_AT

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



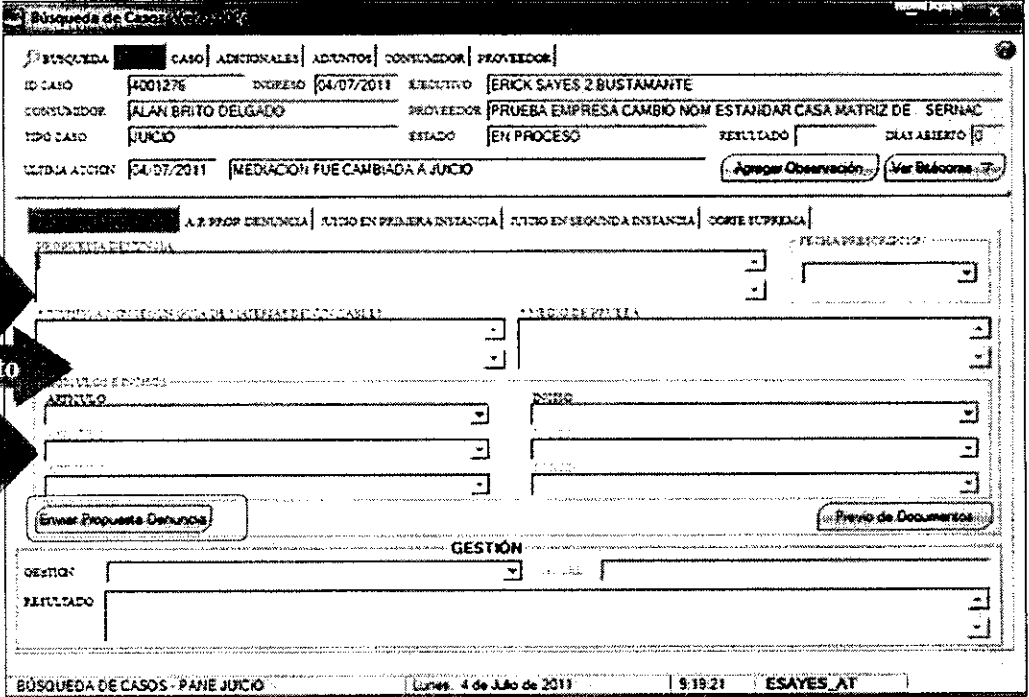
Realizado esto el caso cambiara de mediación a juicio y aparecerá una nueva pestaña (Juicio) dentro de esta aparecen otras pestañas Propuesta de Denuncia, Aceptación o Rechazo Propuesta de Denuncia, Juicio Primera Instancia, Juicio Segunda Instancia y Corte Suprema.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

En la pestaña **Propuesta Denuncia** el ejecutivo/a que tramita la mediación deberá Ingresar de manera resumida los hechos en los que se basa la propuesta, la fecha de prescripción de la infracción, debe llenar también los fundamentos por los cuales se propone la denuncia, los medios de prueba con los que cuenta el ejecutivo al momento de la propuesta y los artículos de la Ley del consumidor que el ejecutivo considera infringidos, en relación a los artículos infringidos el sistema permite seleccionar tres artículos, con su inciso respectivo. Una vez llenados los campos necesarios se debe presionar el botón **Enviar Propuesta Denuncia**.



Hechos

Fundamento

Artículos

Fecha

Pruebas

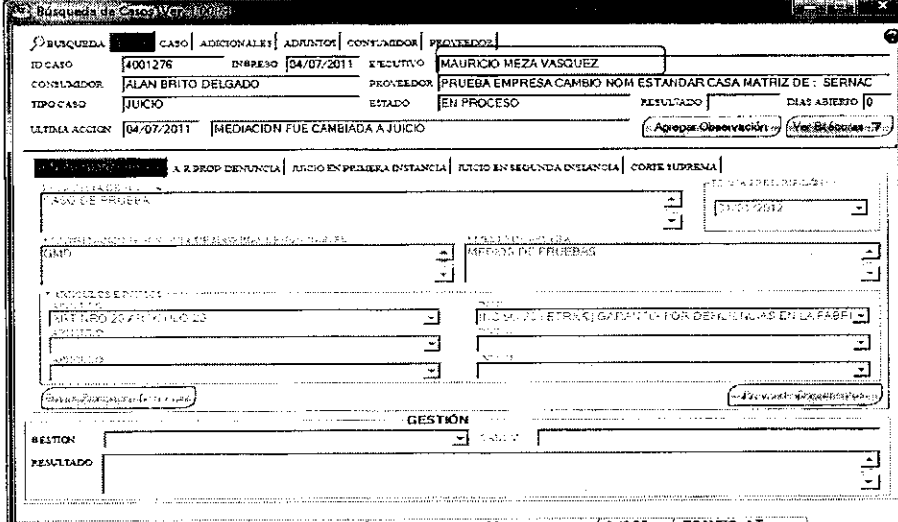
Enviar Propuesta Denuncia

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

B) Abogado

Al enviar la propuesta de denuncia el caso será asignado automáticamente al ATP de la Dirección Regional.



Con el caso ya en su cuenta, el ATP debe realizar el cambio de abogado que figura en la pestaña **A/R Prop. Denuncia**, y seleccionar su nombre del listado que se desplegara, junto con el JPL, sin perjuicio de lo anterior el JPL puede ser modificado posteriormente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 130 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Búsqueda de Casos

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 INGRESO: 04/07/2011 EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC
 JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA CORTE SUPREMA

PASAR A JUICIO COLECTIVO

ABOGADO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE

ACEPTA PROPOSTA DENUNCIA FUNDAMENTO ABOGADO: PRUEBA

FECHA: 04/07/2011

JUZGADO:

PROVEEDOR: EMPRESA PRUEBA TIENDA SER LEGAL MARIO TORQUETA
 DISTRITO: TEATROS 50

GESTIÓN
 GESTION: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO | Lunes, 4 de Julio de 2011 | 10:07:54 | MAMEZA

Búsqueda de Casos

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 5363753 INGRESO: 02/06/2011 EJECUTIVO: USUARIO2 PRUEBA PRUEBA
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 62
 ULTIMA ACCION: 03/08/2011 MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO

PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC
 JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA CORTE SUPREMA

ABOGADO:

JUZGADO:



- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - ALEJANDRA VEGA
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - CAROLINA NORAMBUENA
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - DANIEL SIEBERT
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - EUGENIA CUEVAS
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - GLORIA VILLARROEL
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - IVONNE VALDIVIESO
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - LUIS ALVAREZ
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - MARIA MAGDALENA URRUTIA
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - RUBEN GUTIERREZ
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - XIMENA CASTILLO
- DIR REGIONAL ANTOFAGASTA - MARCELO MIRANDA
- DIR REGIONAL CONCEPCION - ROMANETTE AGUILERA
- DIR REGIONAL COPIAPO - MARIA JOSE HURTADO
- DIR REGIONAL COYHAIQUE - WILLY VELASQUEZ
- DIR REGIONAL IQUIQUE - MARLENE PERALTA
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - EDUARDO BRAVO
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - ERICK VASQUEZ
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - FRANCO ANABALON
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - JOHANA MADARIAGA
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - MATIAS IGNACIO CORREA
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - RODRIGO MARTINEZ
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - SILVIA ANDREA PRADO
- DIR REGIONAL PUERTO MONTT - MARIA PIA CARDENAS
- DIR REGIONAL PUNTA ARENAS - RODRIGO ELGUETA

GESTION: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO |

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 SERVICIOS VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 131 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Analiza los antecedentes del caso y decide si acepta o rechaza la propuesta de denuncia. Si decide aceptar la propuesta en la pestaña **A/R Prop. Denuncia** debe seleccionar **Acepta Propuesta Denuncia**, activándose el recuadro de **Fundamento Abogado**, para que señale las razones por las cuales se acepta la denuncia. Después de ingresar los fundamentos debe presionar el botón Grabar.

En esta misma pestaña esta la opción de seleccionar si el juicio se pasa a colectivo o no, para ellos solo debe seleccionar **Pasar a Juicio Colectivo**.

Además de lo señalado, debemos recordar que, por ahora, para todos los juicios en que se necesite asociar casos, se debe seleccionar **Pasar a Juicio Colectivo**, por lo tanto, se registra el nombre de acuerdo al siguiente formato:

Tipo de Colectivo	Materia	Proveedor	Regional a cargo
JC: Juicio Colectivo	Tema por el cual se crea el colectivo	Nombre de la empresa afectada	Colocar la DR correspondiente o la Div Jurídica
MC: Mediación Colectiva			
JIG: Juicio de Interés General			

Ejemplo Juicio Colectivo

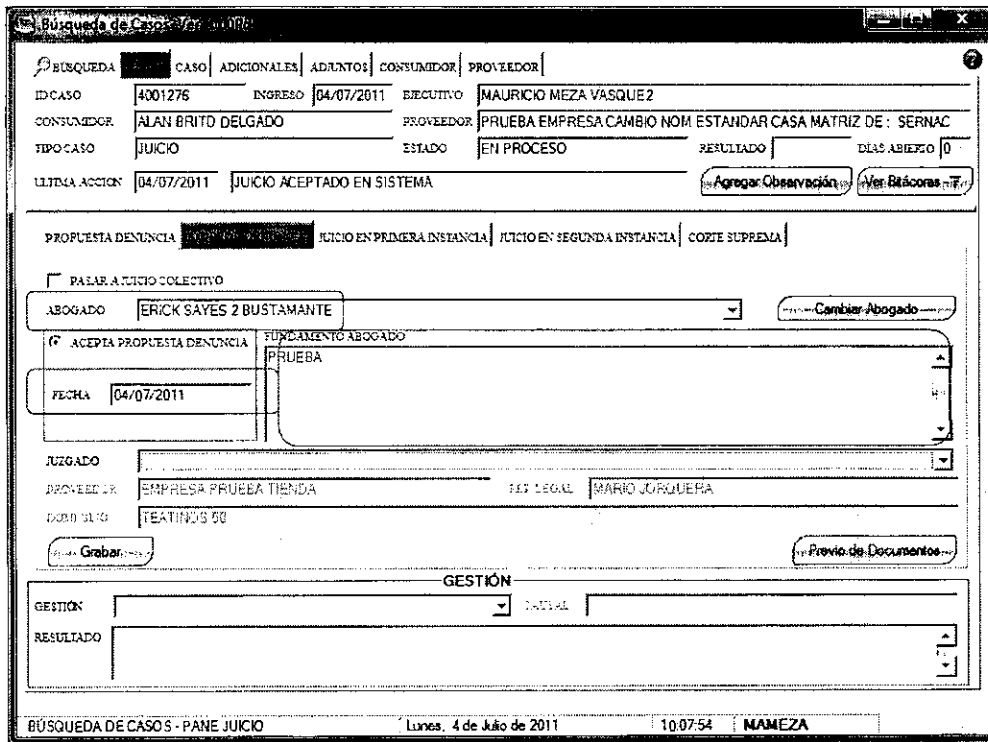
JC Repactaciones automáticas La Polar (Div. Jurídica)

Ejemplo Mediación Colectiva

MC Incumplimiento oferta día completo Doggis (DRM)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

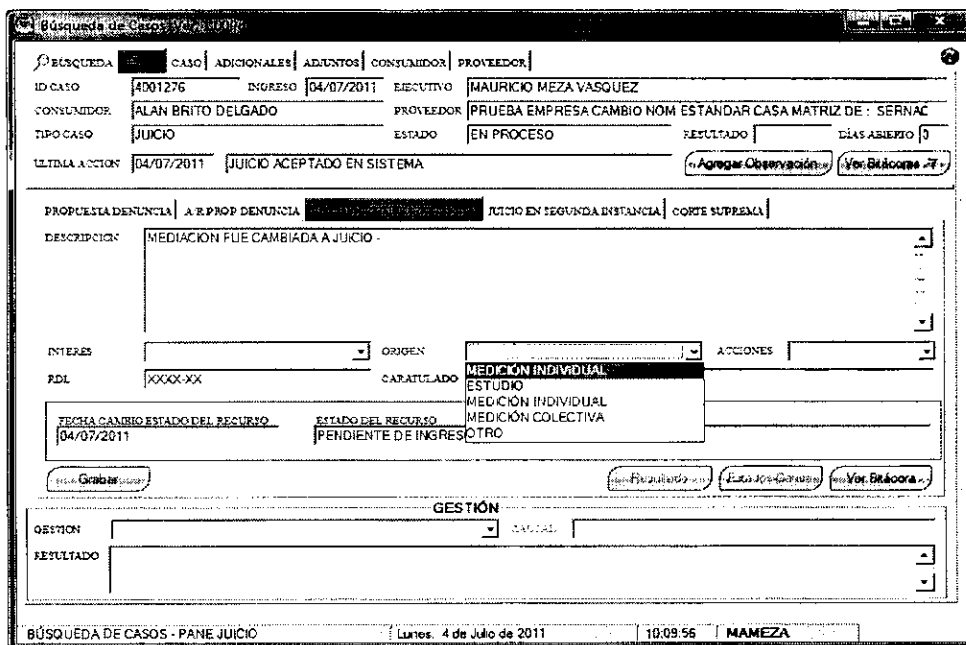


The screenshot shows a web application window titled 'Búsqueda de Casos'. It features a navigation menu with options like 'CASO', 'ADICIONALES', 'ADJUNTOS', 'CONSUMIDOR', and 'PROVEEDOR'. The main content area displays case information: ID CASO 4001276, INGRESO 04/07/2011, EJECUTIVO MAURICIO MEZA VASQUEZ, CONSUMIDOR ALAN BRITO DELGADO, and PROVEEDOR PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC. The status is 'EN PROCESO'. Below this, there are tabs for 'PROPUESTA DENUNCIA', 'JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA', 'JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA', and 'COYZE SUPLENIA'. The 'JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA' tab is active, showing an 'ABOGADO' field with 'ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE' and a 'FUNDAMENTO ABOGADO' field with 'PRUEBA'. There are also fields for 'FECHA' (04/07/2011), 'JUZGADO', 'RECONOCER' (EMPRESA PRUEBA TIENDA), 'DEF LEGAL' (MARIO JORQUEPA), and 'DORS BLG' (FEATINUS 00). At the bottom, there is a 'GESTIÓN' section with 'GESTIÓN' and 'RESULTADO' fields. The footer of the window shows 'BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO', the date 'Lunes, 4 de Julio de 2011', the time '10:07:54', and the user 'NAMEZA'.

Aceptada la propuesta de denuncia por el Abogado, este llenara en la pestaña Juicio Primera Instancia los datos necesarios para identificar la denuncia, para esto deberá llenar en el sistema, la **Descripción**, ingresando es una explicación breve de la denuncia que se presentara.

Debe seleccionar además si el caso es de Interés General, Interés Difuso o Colectivo, junto con el origen del caso por el que se propuso la denuncia, este se refiere a si la denuncia proviene de una mediación individual, Mediación Colectiva, Estudio, u otro, y una vez hecho esto presionar el botón Grabar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



The screenshot shows a web application interface for case management. At the top, there are tabs for 'CASO', 'ADICIONALES', 'AJUNTOS', 'CONSUMIDOR', and 'PROVEEDOR'. The main area displays case information: ID CASO 4001276, INGRESO 04/07/2011, EJECUTIVO MAURICIO MEZA VASQUEZ, CONSUMIDOR ALAN BRITO DELGADO, and PROVEEDOR PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC. The status is 'EN PROCESO' and the last action is 'JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA' from 04/07/2011. Below this, there are sections for 'PROPUESTA DENUNCIA' (with options like 'A R PROP DENUNCIA', 'JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA', 'CORTE SUPREMA') and 'DESCRIPCION' (containing 'MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO'). There are also fields for 'INTERES', 'ORIGEN', 'ACCIONES', 'PDL', and 'CARATULADO'. A dropdown menu is open for 'CARATULADO' showing options: 'MEDICION INDIVIDUAL', 'ESTUDIO', 'MEDICION INDIVIDUAL', and 'MEDICION COLECTIVA'. At the bottom, there is a 'GESTION' section with a 'GESTION' dropdown and a 'RESULTADO' field. The footer shows 'BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO', 'Lunes, 4 de Julio de 2011', '10:09:56', and 'MAMEZA'.

Ingresado el caso en el tribunal el abogado deberá registra en el sistema el Juzgado y el numero de rol de la causa.

En los casos que el abogado después de analizar los antecedentes y determine que no es denunciable, deberá rechazar la propuesta. Para ello el ATP deberá ir a Gestión y seleccionar la opción, análisis de Juicio, ingresando una observación, posteriormente también en **Gestión**, debe seleccionar **Rechaza Propuesta de Denuncia**, seleccionada esta opción se abrirá un cuadro de dialogo en el que deberá colocar como observación los fundamentos por los cuales se rechaza la propuesta de denuncia.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos

DENUNCIANTE | CASO | ADICIONALES | ADEJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 | INGRESO: 04/07/2011 | EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 | JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA: JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA | JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA | CORTE SUPLENIA

PASAR A JUICIO COLECTIVO

ABOGADO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE

ACEPTA PROPOSTA DENUNCIA (ACORDAMIENTO NEGOCIADO)

FECHA:

JUICADO:

PROVEEDOR: EMPRESA PRUEBA TIENDA | REP LEGAL: MARIO JORQUERA

DISTRITO: ESTADOS 50

GESTIÓN

GESTION:

RESULTADO:

- FIN GESTION JUICIO
- INFORMA ESTADO JUICIO A CONSUMIDOR
- INFORMA ESTADO JUICIO PROVEEDOR
- JUICIO SERA CAMBIADO A MEDIACION
- SE RECHAZA PROPOSTA DE DENUNCIA

BÚSQUEDA: SOLICITA INFORMACION ADICIONAL AL CONSUMIDOR | 2011 | 10:08:33 | MAMEZA

Búsqueda de Casos

DENUNCIANTE | CASO | ADICIONALES | ADEJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 | INGRESO: 04/07/2011 | EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 | JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA: JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA | JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA | CORTE SUPLENIA

PASAR A JUICIO COLECTIVO

ABOGADO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE

ACEPTA PROPOSTA DENUNCIA (ACORDAMIENTO NEGOCIADO)

FECHA:

JUICADO:

PROVEEDOR: EMPRESA PRUEBA TIENDA | REP LEGAL: MARIO JORQUERA

DISTRITO: ESTADOS 50

GESTIÓN

GESTION: SE RECHAZA PROPOSTA DE DENUNCIA

RESULTADO:

- FIN GESTION JUICIO
- INFORMA ESTADO JUICIO A CONSUMIDOR
- INFORMA ESTADO JUICIO PROVEEDOR
- JUICIO SERA CAMBIADO A MEDIACION
- SE RECHAZA PROPOSTA DE DENUNCIA

BÚSQUEDA DE CASOS: PANE JUICIO | 2011 | 10:10:21 | MAMEZA

OBSERVACIÓN

MAMEZA 10:10:21

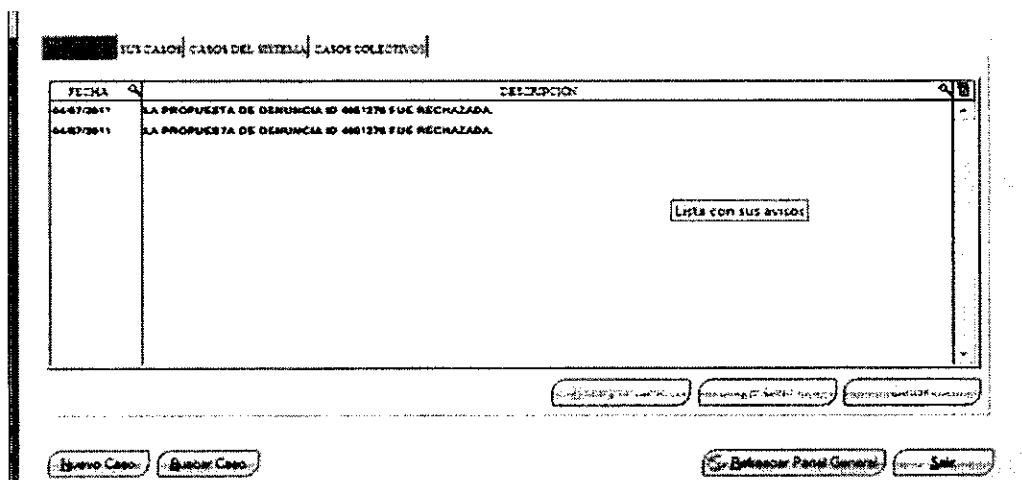
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



C) Ejecutivo

Ingresada la observación por parte del abogado, el caso volverá a la cuenta del ejecutivo que propuso la denuncia, esto le es informado a través de un mensaje que llega a la cuenta del ejecutivo, en Sus Avisos, informando el hecho que la propuesta de denuncia fue rechazada.

El ejecutivo deberá proceder a cerrar el caso de acuerdo al resultado de la mediación.





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 136 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 4: Fin de Gestión

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economa, Patrimonio y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	N Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N 2478</p>	Página 137 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 4

4.4.- ETAPA FIN DE GESTION	138
4.4.1.- Fin Gestión de casos Consumidor No Aporta Antecedentes para gestionar	139
4.4.2.- Fin Gestión de casos Respuesta Inconsistente	144
4.4.3.- Respuesta Completa.....	151
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como archivo adjunto.	152
• Respuesta ingresada por Oficina de Parte (subida por ejecutivo).....	161
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como Mensaje al Ejecutivo.....	164
4.4.4.- Cierre de Caso por Proveedor No Responde (PNR).....	168
4.4.5.- Cierre de Caso por Desistimiento del Consumidor	174
4.4.6.- Cierre de Caso por Repetición de Reclamo en Sistema	181
4.4.7 Derivación de Casos, Cierre de casos Derivados.....	185
4.4.7.1 SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles	188
4.4.7.2 SUBTEL: Subsecretaría de Telecomunicaciones	196
4.4.7.3 SVS: Superintendencia de Valores y Seguros	205
4.4.7.4 SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	213
4.4.7.5 SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social.....	224
4.4.7.5 Casos de la comisión Nacional de Energía	231
Consideraciones de las derivaciones	232

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 138 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.- ETAPA FIN DE GESTION



La gestión de mediación tiene por objeto lograr un acuerdo satisfactorio entre las partes de un reclamo, pero principalmente que se entregue una solución al problema planteado por el consumidor. Esta solución llega normalmente cuando el proveedor responde al requerimiento presentado y accede a la solución propuesta por el consumidor o, cuando no accediendo a todo lo solicitado, el ofrecimiento del proveedor satisface al consumidor.

Asimismo, es necesario señalar que al responder el proveedor puede cometer algunos errores que no permitan al ejecutivo tomar dicha respuesta y darle gestión para cerrar el caso, ante lo cual se tendrán que ejecutar ciertas acciones para obtener una respuesta completa y correcta, algunas de las cuales ya fueron revisadas. Pero la regla general es que el proveedor responda el fondo del asunto controvertido, acogiendo la solicitud planteada por el consumidor como solución, rechazándola o proponiendo alternativas de solución diferentes a las planteadas por el consumidor.

Por último, dado que existen variadas opciones de respuesta del proveedor reclamado ante el requerimiento presentado por el consumidor, el ejecutivo tendrá a su disposición en el árbol **Fin Gestión** diversas alternativas para cerrar el caso, dependiendo del cruce de la respuesta del proveedor y de la solución que pidió el consumidor. A estas alternativas se les denomina **Árbol de Resultado**, el cual contiene las causales de cierre que el ejecutivo deberá utilizar para categorizar el tipo de respuesta entregada por el proveedor al reclamo que respondió. Este árbol, con todas sus alternativas de cierre, estará contenido en un anexo de este Manual con una glosa de cada tipo de cierre, la cual explicará en detalle a qué se refiere cada tipología con el objeto de que el ejecutivo utilice la que corresponda al cierre del caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 139 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.1.- Fin Gestión de casos Consumidor No Aporta Antecedentes para gestionar

Esta opción es utilizada, normalmente en el canal internet, cuando los datos aportados por el consumidor son insuficientes y se requiere que previamente el ejecutivo realice la gestión de Solicitar los datos del proveedor al consumidor. Si el consumidor no aporta los datos necesarios para individualizar y ubicar al proveedor reclamado no podrá realizarse la gestión de mediación y por lo tanto el caso deberá ser cerrado. Para iniciar la gestión, el ejecutivo debe seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA ADICIONALES ADJUTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4716095 INGRESO: 30/03/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: FERNANDO ENRIQUE NUNEZ ROSAS PROVEEDOR: BUSES LONGUISUR CASA MATRIZ DE: BUSES LONGUISUR
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 7
 ÚLTIMA ACCIÓN: 31/03/2010 SE ENVIO CARTA AL CONSUMIDOR

* PRODUCTO O SERVICIO: * MOTIVO LEGAL: * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL:

* DESCRIPCIÓN INCONFORMIDAD: AUN NO RECIBI NINGUNA EXPLICACION POR LA DEFICIENCIA DEL SERVICIO RED FUJA POR LOS DIAS POSTERIORES A ESTOS ACNTENCIEMTOS MAS AUN DEBEN INDEMNIZAR POR CADA SERVICIO NO PRESTADO, PDR CADA LLAMADA NO REALIZADA POR LO TANTO ESPERO ALGUNA RESPUESTA, FERNANDO NUNEZ R.
 * SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: DEVOLUCION DE LO COBRADO Y PDR COBRAR EN ESTOS PERIODOS DESDE EL 29 DE FEBRERO EN ADELANTE. DEVOLUCION E INDEMNIZACION POR SERVICIO NO PRESTADO FERNANDO NUNEZ R. FONDO 02-5224285

* N° BOLETA Y/O CONTRATO: 724169300
 * VALOR COMERCIAL: 10 000 * FECHA DEL HECHO: 27/02/2010
 * RECLAMÓ ANTES LA EMPRESA? SI NO
 * PUBLICAS INFORMACION? SI NO

GESTIÓN

GESTIÓN:

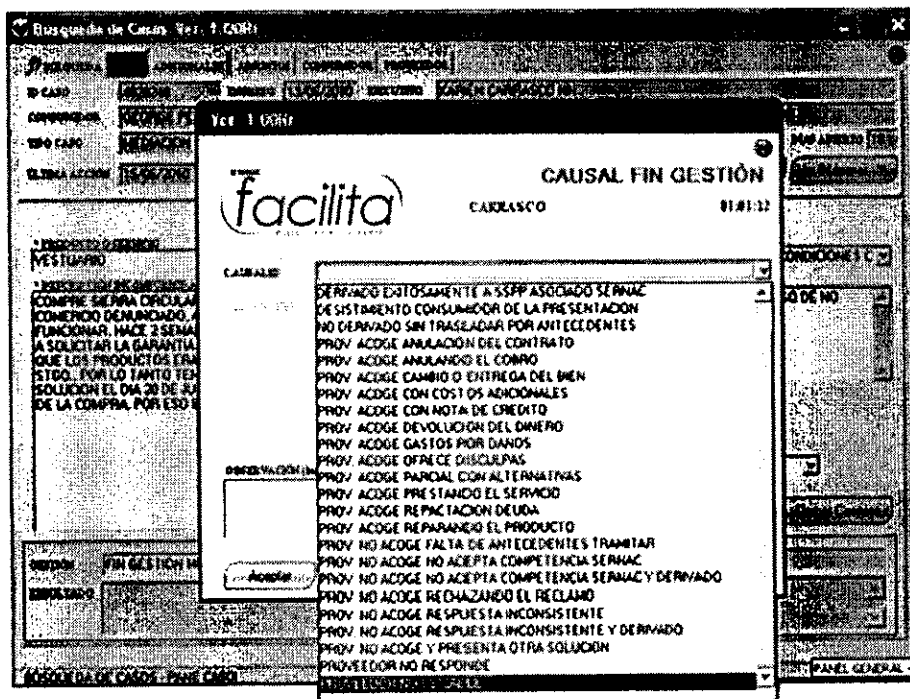
RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
FIN GESTIÓN MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

BÚSQUEDA: de 2010 16:12:40 SLOBOS

Seleccionada la opción, el sistema mostrará el panel de **Causal Fin Gestión**, dentro del cual el ejecutivo deberá seleccionar la opción **Proveedor No Ubicable**. Realizada esta acción, deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



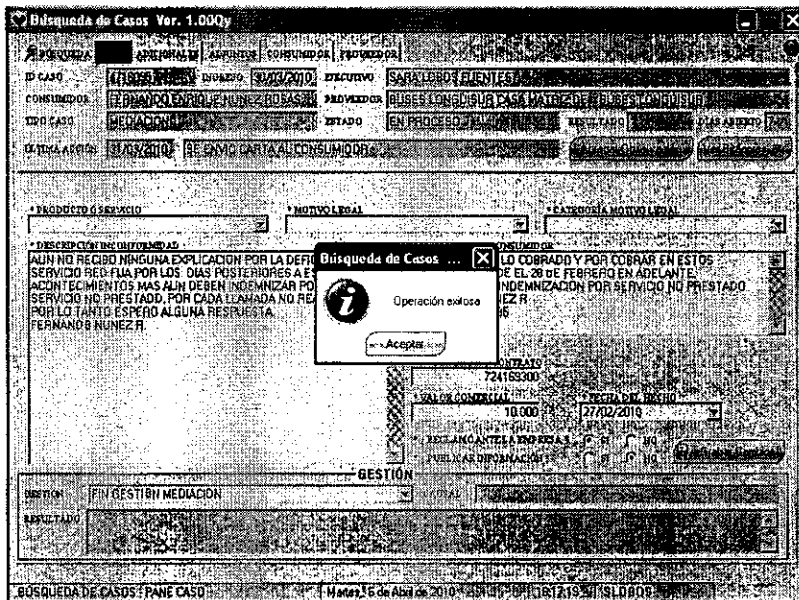
Posteriormente, el ejecutivo debe elegir la carta que comunica al consumidor que su caso no pudo ser gestionado por no tener los datos mínimos requeridos para la gestión de mediación. Para esto, deberá seleccionar en el panel **Selección Cartas** la carta **C037 – Faltan Antecedentes Proveedor**, la cual podrá revisar presionando el botón **Visualizar**. Para finalizar el envío de la carta, el ejecutivo debe presionar el botón **Enviar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

El sistema confirmará el envío de la carta informando que la operación fue exitosa. El ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** y se dará término a la gestión del caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



PANEL GENERAL Ver. 1.000

Carga Sernac: []
 Monitoreo: []
 Acciones: []

facilita

NOMBRES: []
 SUIBROS: 17.2454



Nº DE CASO	FECHA INGRESO	EP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U ACCION	Nº CASO	CONSUMIDOR
1710156	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	FERNANDO ENRIQUE NUÑEZ BOSAS
1714715	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	ALEJANDRO IVANICO ROJAS
1714215	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	SEBASTIAN CARVALLO PARRA
1714214	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	MARIO ENRIQUE OLIVERA
1714213	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	ALDO PACHE PARRALAZO
1714212	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	GLORIA ANTONIA SANCHEZ
1714211	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	ALEJANDRO ANDREA PARRA
1714210	30-03-2014	EP	MEDIACION	PROVEEDOR ABRISO INFORMACION	31-03-2014	0007	KALI MARIA INFANTE BARRI
1714209	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	FRANCISCO OSORIO OLIVERA
1714208	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	FRANCISCO ESPINOZA WOLFF
1714207	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	JOSE MIGUEL CARRASCO
1714206	30-03-2014	EP	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	31-03-2014	0007	MARIA SOLEDAD VALLEJO

SE INICIALIZARON EN CASOS PARA EL 04/04

Lunes, 6 de Abril de 2014 17:24:55 SUIBROS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 144 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Por último, en caso de que el consumidor ingrese la información solicitada, el ejecutivo deberá ingresar al caso dichos datos y dar traslado al reclamo de la forma en que se explicará más adelante.

4.4.2.- Fin Gestión de casos Respuesta Inconsistente

Para utilizar este cierre el ejecutivo debió haber informado al proveedor de esta situación previamente.

Si el proveedor responde dentro del plazo restante de la mediación y dicha respuesta se refiere al fondo del asunto reclamado, deberá darse la gestión que corresponda a dicha respuesta y cerrarse el reclamo. En caso de que el proveedor no responda a esta solicitud o responda nuevamente de manera inconsistente dentro del plazo de 25 días hábiles de la mediación el ejecutivo deberá cerrar el caso, remitiendo dicha respuesta inconsistente al consumidor. Para realizar esta gestión, el ejecutivo debe ingresar al caso correspondiente, abrirlo y revisar en la pestaña **Adjuntos** si hay una nueva respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUDA | CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4612400 | INGRESO: 19/01/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: JOSE MAURICIO AYALA LORCA | PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE: BANCO ESTADO
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABIERTO: 37
 ULTIMA ACCION: 22/02/2010 | SE ENVIÓ COMUNICACION A PROVEEDOR

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	ID
20-01-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F005 - FUAP + TRAS
20-01-2010	SERNAC:SLOBOS	MABRI65@HOTMAIL.COI	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFORMA CC
04-02-2010	SERNAC:SLOBOS	MABRI65@HOTMAIL.COI	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C034 - INFORMA IN
04-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F004 - TRASLADO +
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP	SERNAC	jose.ayalalorca.pdf	
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	
22-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- I001 - INCONSISTE

GESTIÓN

GESTIÓN:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS | Jueves, 25 de Febrero de 2010 | 16:42:11 | SLOBOS

Si se ingresa una nueva respuesta y resulta ser la misma respuesta inconsistente anterior u otra nueva, pero también de carácter inconsistente, el ejecutivo deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4612400 INGRESO: 19/01/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: JOSE MAURICIO AYALA LORCA PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE: BANCOESTADO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 37

ULTIMA ACCIÓN: 22/02/2010 SE ENVO COMUNICACION A PROVEEDOR

Archivos Adjuntos:

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
20-01-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F005 - FIJAP + TRAC
20-01-2010	SERNAC:SLOBOS	MABRI65@HDTMAIL.CO	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFORMAC
04-02-2010	SERNAC:SLOBOS	MABRI65@HDTMAIL.CO	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C034 - INFORMAC
04-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F004 - TRASLADO
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP.	SERNAC	joseayalalorca.pdf	
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO.	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	
22-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- I001 - INCONSISTE

GESTIÓN

RESULTADO: CARTA A CONSUMIDOR

BÚSQUEDA DE: febrero de 2010 16:42:11 SLOBOS



CAUSAL:

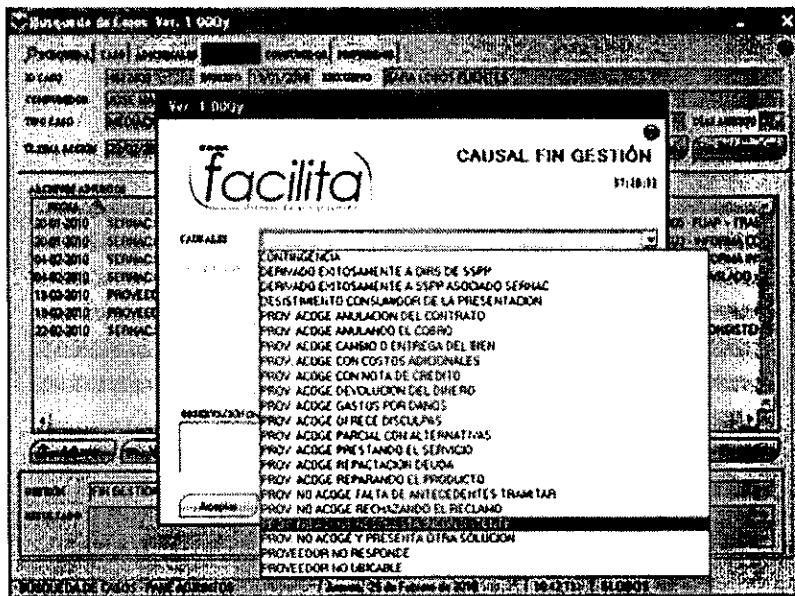
- FIN GESTION MEDIACION
- MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
- MEDIACION SERA DERIVADA
- MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
- MEDIACION SERA TRANSFERIDA
- RE-ENVIO INSISTENCIA A PROVEEDOR
- SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
- SE CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
- SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR 2
- SE TRANSFERIRA A BACK
- SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
- SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
- TRAMITE INTERNO OBS
- TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMP

Al seleccionar esta opción el sistema mostrará el **Panel Causal Fin Gestión**, dentro del cual el ejecutivo debe seleccionar del árbol **Causales** la opción de cierre **Prov. No Acoge Respuesta Inconsistente**. Se debe indicar que en el campo **Observaciones** no es obligatorio incorporar una leyenda. Posteriormente, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 147 de 290
	<p>Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)</p>			



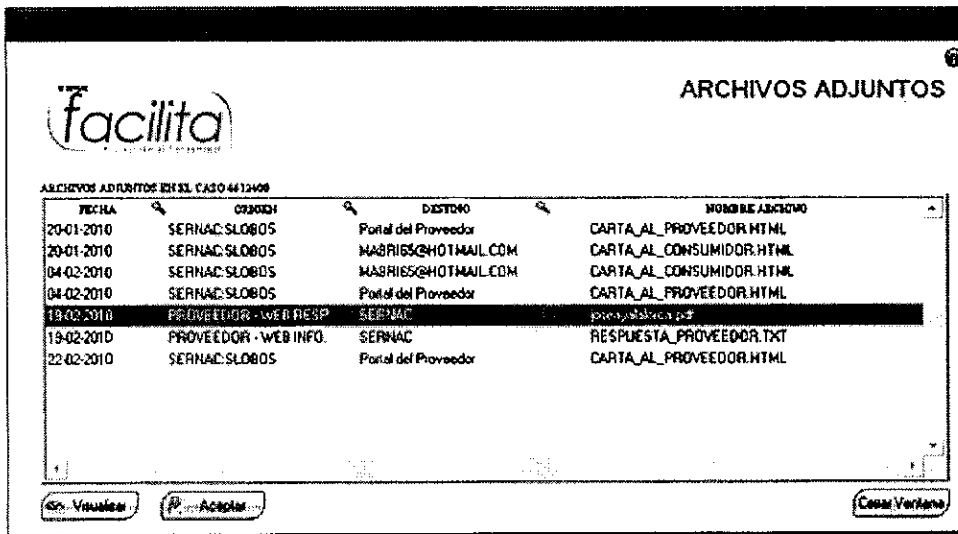
Realizados los pasos anteriores, el sistema mostrará la pantalla de selección de cartas y el ejecutivo seleccionará en el árbol **Cartas** la carta **C022 – Informa Cierre Respuesta inconsistente**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Para adjuntar la respuesta a la carta de cierre, el ejecutivo debe presionar el botón **Adjuntar Archivo del Caso**. Se abrirá la pantalla de **Archivos Adjuntos**, desde donde el ejecutivo seleccionará la respuesta inconsistente entregada por el proveedor. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar** para que el documento quede atachado. Si el ejecutivo quiere confirmar que el documento que va a adjuntar es el correcto, puede presionar el botón **Visualizar** y el sistema mostrará el adjunto.

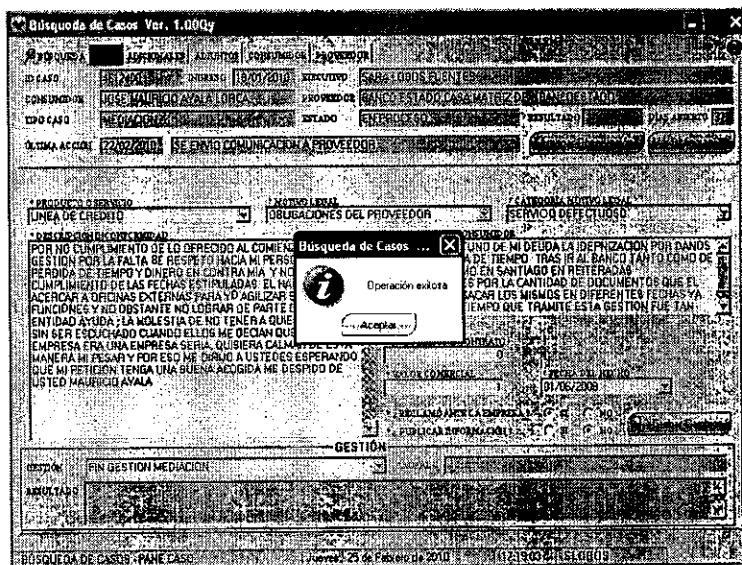
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



El sistema volverá al panel de selección de cartas y el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para que se remita al consumidor la carta que informa el término de la mediación y la respuesta inconsistente. Aparecerá una pantalla donde se le informará al ejecutivo que la gestión fue realizada exitosamente y deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

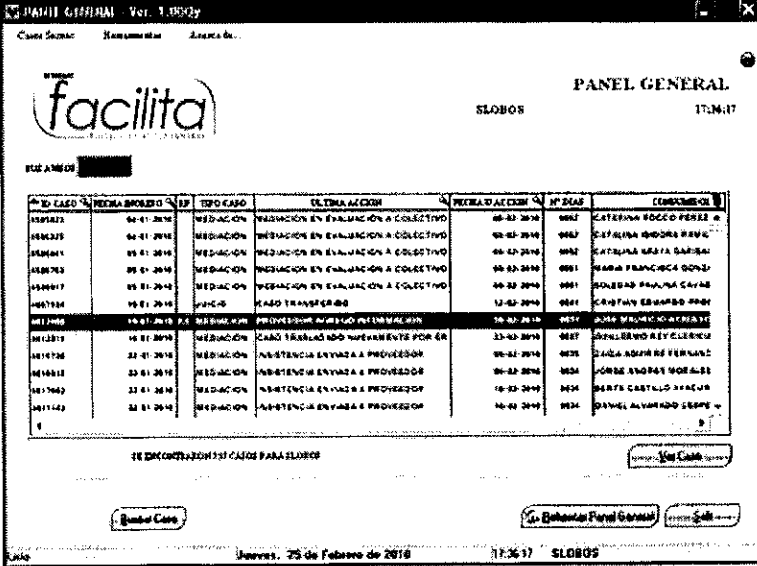
Departamento: Gestión Territorial y Canales



El sistema volverá al panel general del ejecutivo, dando por finalizada la gestión de mediación de este caso. Para que el reclamo salga definitivamente de la cuenta del ejecutivo deberá presionar el botón **Refrescar Panel General**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



PANEL GENERAL

SLOBOS 17:36:17

Nº ID CASO	FECHA INGRESO	EP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
1611423	04-01-2014	ME	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO	04-01-2014	0002	CATERINA ROCCO PEREZ A
1616275	04-01-2014	ME	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO	04-01-2014	0002	CATERINA ROCCO PEREZ A
1616461	05-01-2014	ME	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO	04-01-2014	0002	CATERINA ROCCO PEREZ A
1616763	05-01-2014	ME	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO	04-01-2014	0001	REBEKA FRANCISCA GONZ
1616847	05-01-2014	ME	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO	04-01-2014	0001	SOLEDAD FRANCISCA CAYAN
1617324	05-01-2014	ME	MEDIACION	CASO TRANSFERIDO	12-02-2014	0001	CHRISTIAN EDUARDO PEREZ
1617360	05-01-2014	ME	MEDIACION	PROVISION DE SERVICIO EN MEDIACION	16-02-2014	0011	JUAN FRANCISCO ACOSTA E
1617379	16-01-2014	ME	MEDIACION	CASO TRAMITADO SUFICIENTEMENTE POR CA	23-02-2014	0007	ANTHONY ANDREY CECILIANO
1617436	22-01-2014	ME	MEDIACION	ASISTENCIA EN VIAJA A PROVEEDOR	06-02-2014	0001	JULIA ADELINA VERONICA
1617462	22-01-2014	ME	MEDIACION	ASISTENCIA EN VIAJA A PROVEEDOR	16-02-2014	0004	JORGE ANDRES VIGILANTE
1617442	22-01-2014	ME	MEDIACION	ASISTENCIA EN VIAJA A PROVEEDOR	16-02-2014	0004	DANIEL CASTELLANO VILLAR

SE ENCONTRAN 151 CASOS PARA SLOBOS

Fecha: Jueves, 25 de Febrero de 2016 17:36:17 SLOBOS



4.4.3.- Respuesta Completa

La mayoría de los casos en que el proveedor entrega una respuesta al reclamo presentado dice relación con el fondo del asunto reclamado, o sea, el proveedor responde a la solicitud de solución explicitada por el consumidor en el reclamo acogiénola, rechazándola o entregando una alternativa distinta de solución, la cual puede ser una aceptación parcial de la solución planteada o una alternativa distinta de compensación.

Cuando el proveedor da una respuesta de este tipo el ejecutivo debe dar gestión a la respuesta, procediendo al cierre del caso. En otras palabras, por regla general, la gestión de mediación extrajudicial del Sernac llega a su fin con la respuesta del proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 152 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- **Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como archivo adjunto.**

La regla general respecto al ingreso de respuestas a casos en el sistema es que sean ingresadas a través del **Portal del Proveedor** cuando éste se encuentra incorporado en nuestra BDP. A través de este portal, el proveedor puede dar respuesta a todos los casos abiertos que se estén tramitando actualmente en su contra, ingresando el archivo adjunto de la respuesta directamente al caso en el sistema.

Para proceder a darle gestión a la respuesta y cerrar el caso el ejecutivo deberá ingresar al caso donde aparezca en la columna **Última Acción** de su panel general la acción **Proveedor Agregó Información**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

PANEL GENERAL Ver. 1.00Qy

Casos Sernac Herramientas Acerca de

Facilita PANEL GENERAL SLOBOS 14:34:35

SUS AVISOS

ID CASO	FECHA INGRESO	EP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA ULTIMA ACCION	3º DIAS	CONSUMIDOR
6648723	11-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2016	0013	CLAUDIA ANDREA SAAYEC
6648756	12-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	19-02-2016	0012	BELLA CARCAÑO SAAYEC
6650327	12-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2016	0011	MARIO CERDA MANCILLA
6650664	14-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2016	0009	JOSÉ GUERRERO MUNOZ
6651429	15-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	18-02-2016	0003	CLAUDIA ANDREA REYES
6651505	15-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2016	0008	MIRTHA GONZALEZ LAQUI
6654164	16-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2016	0007	CRISTIAN MAURICIO LERÍ
6660196	16-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2016	0004	JUAN CARLOS NEMEROY
6620645	25-01-2016	KA	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	19-02-2016	0029	MARIA LARA GUTIERREZ
6622624	26-01-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	17-02-2016	0028	EDUARDO ANDRÉS ARAN
6647284	11-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	23-02-2016	0012	AMAYDA GONZALEZ CERP
6650665	16-02-2016	K	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	23-02-2016	0007	MARA VERGARA OLIVOS

SE ENCONTRARON 141 CASOS PARA SLOBOS

Ver Caso

Buscar Caso

Buscar Panel General

Salir

Listo Martes, 23 de Febrero de 2016 14:34:36 SLOBOS

Al ingresar al caso, el ejecutivo debe revisar la descripción de inconformidad, así como la solución que plantea el consumidor para dar por superado el problema. Hecho lo anterior, el ejecutivo deberá seleccionar la pestaña **Adjuntos** y revisar si el archivo ingresó correctamente. Si aparece dentro de los adjuntos el archivo de la respuesta, tal como en el caso de ejemplo, el ejecutivo debe revisar su contenido para compararlo con lo que pide como solución el consumidor. Para revisar la respuesta deberá presionar el botón **Visualizar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BUSQUEDA: CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4660180 INGRESO: 19/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: JUAN CARLOS MONROY GARRIDO PROVEEDOR: PRESTO LIMITADA CASA MATRIZ DE : PRESTO LIMITADA

TIPD CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 4

ÚLTIMA ACCIÓN: 23/02/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION [Agregar Observación](#) [Ver Bitácoras](#)

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
22-02-2010	SERNAC.SLDBDS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F005 - FUAP + TRAF
22-02-2010	SERNAC.SLOBOS	JUANCARLOSMONROY	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFDRMA CC
23-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP	SERNAC	4660180.pdf	
23-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

[Adjuntar](#) [Visualizar](#) [Eliminar](#) [Agregar Respuesta Proveedor](#)

GESTIÓN



GESTIÓN: CAUSAL: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Martes, 23 de Febrero de 2010 15:04:48 SLOBOS

Al cotejar el contenido de la respuesta entregada por el proveedor el ejecutivo debe revisar si efectivamente se responde el fondo del asunto controvertido tal como lo hemos explicado anteriormente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 155 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Santiago, 23 de Febrero de 2010

Señores
Sernac
Presente

ref.: Reclamo Nº 4660180 de fecha 19 de Febrero de 2010

De nuestra consideración:

Con fecha 22 de Febrero de 2010 hemos recibido copia del reclamo interpuesto por don _____ en el cual manifiesta haber solicitado cambio de fecha de pago en su Tarjeta de Crédito Presto.

Al respecto, podemos señalar que, lamentablemente por restricciones sistémicas, momentáneamente no es posible realizar la modificación de su fecha de facturación, se está trabajando para dar una mejor solución para su requerimiento, una vez que se levante dicha restricción, se informará de dicho levantamiento tanto en nuestras sucursales como a través de nuestra página Web www.presto.cl.

Manifiestamos a Uds. que para nuestra empresa su principal preocupación con sus clientes, lamentamos lo sucedido como molestias ocasionadas.

Le saludamos atentamente.

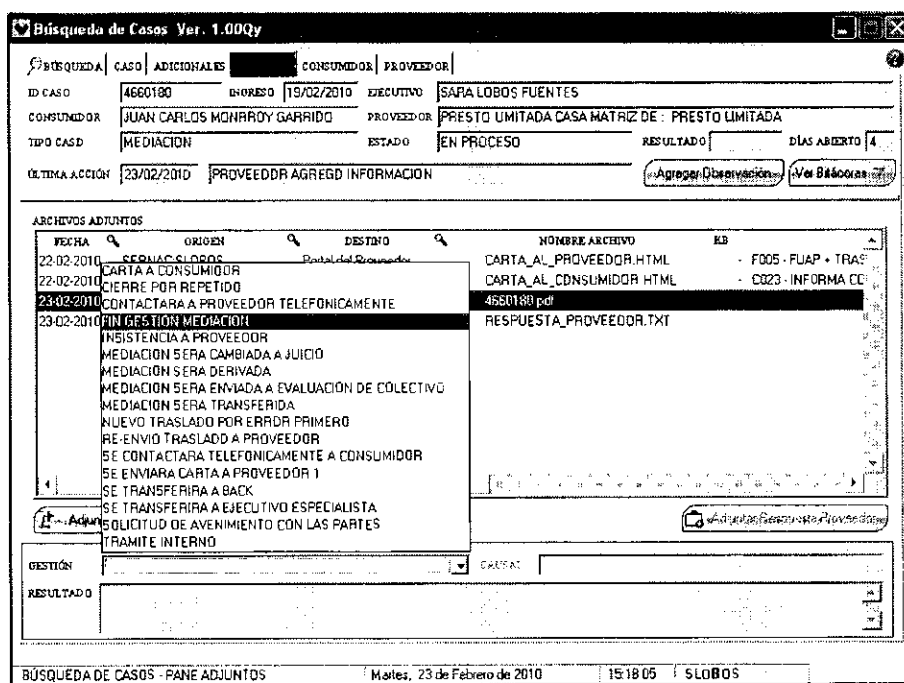
Unidad de Atención al Cliente
Servicio de Administración de Créditos Comerciales

En el caso de ejemplo, el proveedor ha dado una respuesta que dice directa relación con el problema presentado por el consumidor y con la solución pedida. Al comparar la respuesta del proveedor con lo explicitado por el consumidor en el recuadro de la solución podemos afirmar que el proveedor no accede a la solución que pedía el consumidor, pero

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

también le entrega otra alternativa para solucionar el problema. En este caso, corresponde el cierre del caso, para lo cual el ejecutivo deberá cerrar el archivo adjunto, abrir el árbol **Gestión** y seleccionar la opción **Fin Gestión Mediación**.



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ID CASO: 4660180 INGRESO: 19/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: JUAN CARLOS MONROY GARRIDO PROVEEDOR: PRESTO LIMITADA CASA MATRIZ DE: PRESTO LIMITADA
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 4
 ULTIMA ACCIÓN: 23/02/2010 PROVEEDOR AGREGA INFORMACION

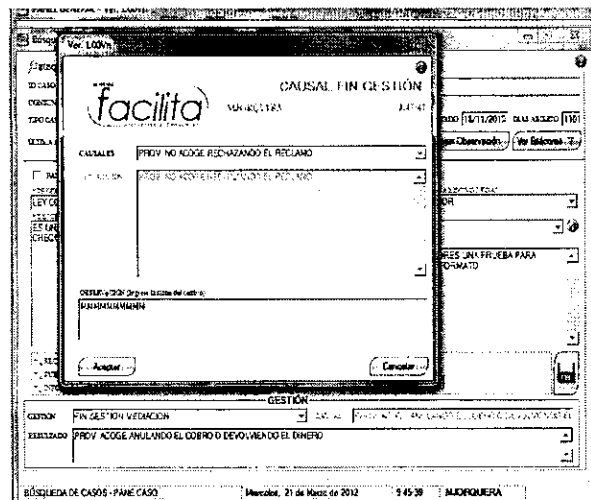
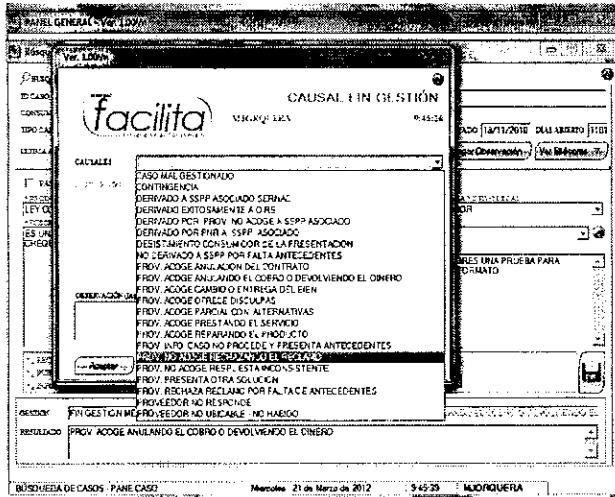
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	EB
22-02-2010	SERNAC SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F005 - FUAP - TRAS
22-02-2010			CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFORMA CC
23-02-2010			4660180.pdf	
23-02-2010			RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Martes, 23 de Febrero de 2010 15:18:05 SLOBOS

Seleccionada la opción anterior, aparecerá la pantalla **Causal Fin Gestión**, la cual contiene todas las opciones de causales de cierre del sistema, lo que se conoce como el **Árbol de Cierre**. La causal se deberá elegir en atención a lo que responde el proveedor. Para elegir una de las causales, el ejecutivo deberá seleccionarla del árbol **Causales**. Además, en el campo **Observaciones**, el ejecutivo puede incorporar la anotación que estime pertinente en virtud de la gestión que está realizando. En todo caso, no es obligatorio incorporar un texto en este campo para realizar esta gestión de envío de la respuesta al consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Una vez seleccionada la causal de cierre, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**. El sistema mostrará la pantalla de selección de cartas, donde el ejecutivo deberá seleccionar, para este tipo de casos donde hay una respuesta completa y consistente, la carta **C026 – Informa Cierre**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales



Para visualizar la carta, tal como se ha explicado, se debe presionar el botón **Visualizar**. Esta carta de cierre tiene por objeto informarle al consumidor del resultado de la mediación adjuntando la respuesta enviada por el proveedor. Asimismo, le informa que en caso de no quedar satisfecho con la respuesta puede iniciar una acción judicial ante el tribunal competente para lograr la solución que espera. También se le señala que para poder ayudarlo a iniciar esta etapa, el Sernac ha dispuesto de escritos tipos y que en caso de tener mayores dudas puede comunicarse con el Centro de Contacto Telefónico de Sernac.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Nº 2478</p>	Página 159 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Ver: 1.005a

SERNAC
facilita
Protección al Consumidor SANTIAGO,

REFERENCIA: 4135837
MATERIA: Informa Cierre Caso
Proveedor No Acoge

SEÑORA(ITA)
MARIO JORQUERA AS
123 11
ESTACION CENTRAL
Presente

De nuestra consideración:

En relación con el reclamo presentado por Ud. ante Sernac, debemos informarle que este Servicio Nacional, en virtud de las facultades legales que le reconoce el artículo 58 letra f) de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, realizó diligencias de mediación con el proveedor, las cuales no arrojaron un resultado positivo, en atención a que la empresa reclamada, si bien respondió, no ha acogido su petición.

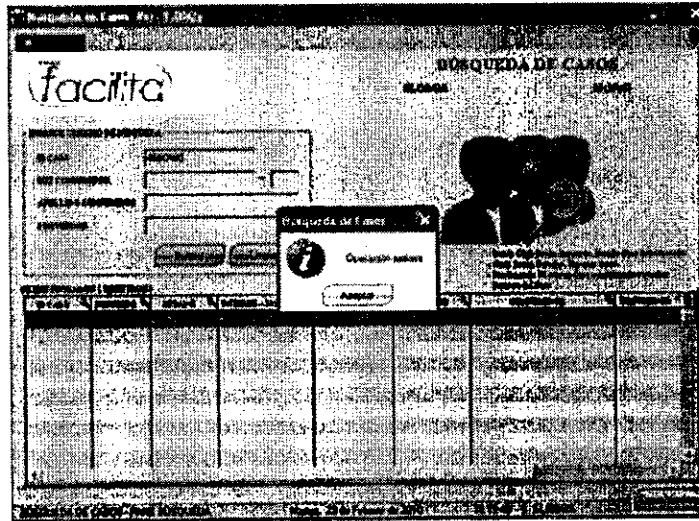
En consideración a lo anterior, lo informamos que igualmente Ud. tiene derecho a efectuar una denuncia ante el Juzgado de Policía Local competente, para lo cual, de acuerdo a la ley, no requiere presentarse con un abogado. Le hacemos presente que, si decide hacerlo, es necesario que le proporcione al tribunal todos los antecedentes relacionados con su caso, tales como, copia de las boletas o facturas, voucher, copias de contratos, estados de cuenta, testigos y cualquier otro con el que pueda demostrar el acto de consumo, así como la copia de la denuncia.

Previene con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora

Para poder remitir esta carta con la respuesta del proveedor el ejecutivo debe presionar el botón **Cerrar Ventana** para cerrar la carta y volver al panel de selección de cartas. Posteriormente, debe presionar el botón **Enviar** para remitir la carta. El sistema informará que la gestión fue realizada de manera exitosa y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Para dar término a la gestión, el ejecutivo deberá presionar el botón **Refrescar Panel General**. Con esta acción el caso desaparecerá de la cuenta del ejecutivo, dando por terminado el proceso de mediación de este caso.

PANEL GENERAL - Ver: 1.0302p

Panel General

Facilita

SLBO05 16:48:28

ID CASO	FECHA SOLICITUD	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA UACCION	INITIAS	CONTRIBUCION
4050936	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	22-03-2014	0004	ALVARO SURGUE CERON A.
4050916	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	ALVARADO SVAQUE LOBO
4040994	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	PARCELO HENRIQUEZ AC
4040995	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	PATRIARQUE LEBETTE LUCAS
4040994	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	BLANCA JULIA SUERBERG
4040123	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	MONICA FLORES JARA
4040154	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	BANDERA OLGA CACERES F
4040106	15-03-2014	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGA INFORMACION	23-03-2014	0004	JUAN CANALES RODRIGUEZ
4040292	15-03-2014	MEDIACION	CONSEJADOR AGREGA INFORMACION	14-02-2014	0004	PAOLA GONZALEZ HERRERA
4040318	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	18-03-2014	0004	MARIA JOSE FONSECA BA
4040316	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	24-03-2014	0004	LUIS ALBERTO OLIVEROS
4040327	15-03-2014	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-03-2014	0004	DIYORLA HERRERA BOLA

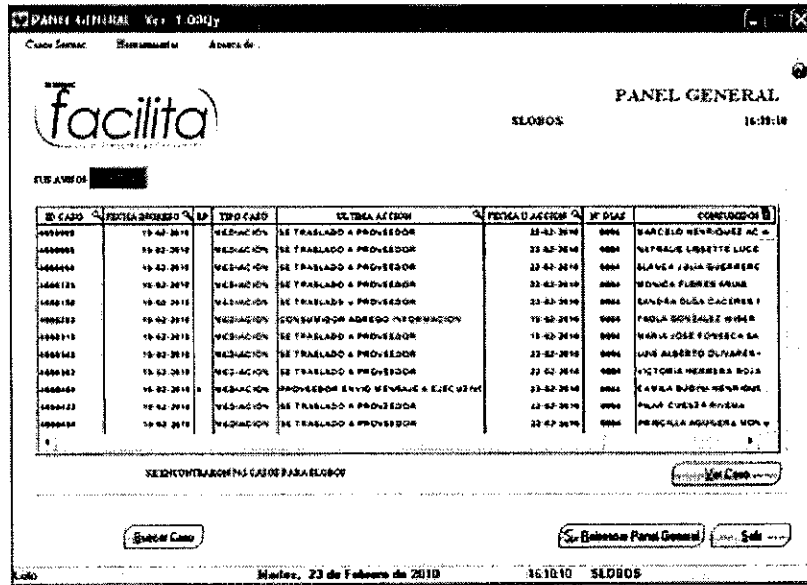
SE ENCONTRARON 111 CASOS PARA EL CRONO

Buscar Caso Refrescar Panel General Salir

Martes, 23 de Febrero de 2018 16:08:21 SLBO05

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



PANEL GENERAL

SLOBO5 16:38:10

ID CASO	FECHA INGRESO	IP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA DE ACCION	Nº DIAS	CONSEJERO
4000000	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000001	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000002	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000003	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000004	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000005	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000006	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000007	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000008	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000009	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000010	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000011	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000012	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000013	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000014	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000015	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000016	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000017	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000018	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000019	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.
4000020	19-02-2014		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	23-02-2014	0004	MARCELO WERDOWSKI AC S.

SE ENCONTRAN OTROS CASOS PARA SELECCIONAR

Mostrar Caso

Seleccionar Panel General

Salir

Logo Martes, 23 de Febrero de 2014 16:38:10 SLOBO5

- **Respuesta ingresada por Oficina de Parte (subida por ejecutivo)**

Otra forma de ingresar una respuesta al sistema se da cuando un proveedor no está incorporado en la BDP del sistema, lo que produce que su respuesta puede ser enviada al Sernac por correo postal o entregada directamente en las oficinas de Partes de las Direcciones Regionales o en alguna Plataforma Municipal. En este tipo de casos será el propio ejecutivo quien incorpore esta respuesta al caso "subiendo" el archivo, el cual para poder hacerlo debe haber sido previamente escaneado y transformado en un archivo digital. Habiendo realizado lo anterior, el ejecutivo deberá ingresar al caso y presionar el botón **Adjuntar Respuesta Proveedor** que se encuentra en la pestaña **Adjuntos**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver: 100%

BUSQUEDA CASO ADICIONALES **CONSUMIDOR** PROVEEDOR

ID CASO: 4155862 INGRESO: 06/03/2009 EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: MA JD .. PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 1110

ULTIMA ACCIÓN: 23/12/2011 SE CONTACTO A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE [Agregar Observación](#) [Ver Bitácora](#)

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	MP	NOMBRE ARCHIVO
06-03-2009	SERNAC: MJORQUERA	Portal del Proveedor		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-03-2009	SERNAC: MJORQUERA	Portal del Proveedor		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-03-2009	SERNAC: MJORQUERA	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
09-07-2009	SERNAC: AUTOMATICO	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
09-07-2009	SERNAC: AUTOMATICO	SERNAC@CLAROCHILE.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
05-10-2011	SERNAC: MJORQUERA	SERVICIOALCLIENTE@COLMENA.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
05-10-2011	SERNAC: MJORQUERA	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
21-10-2011	SERNAC: AUTOMATICO	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
21-10-2011	SERNAC: AUTOMATICO	DAMORALES@OTS.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML

[Adjuntar](#) [Visualizar](#) [Eliminar](#) [Agregar Respuesta Proveedor](#)

GESTIÓN

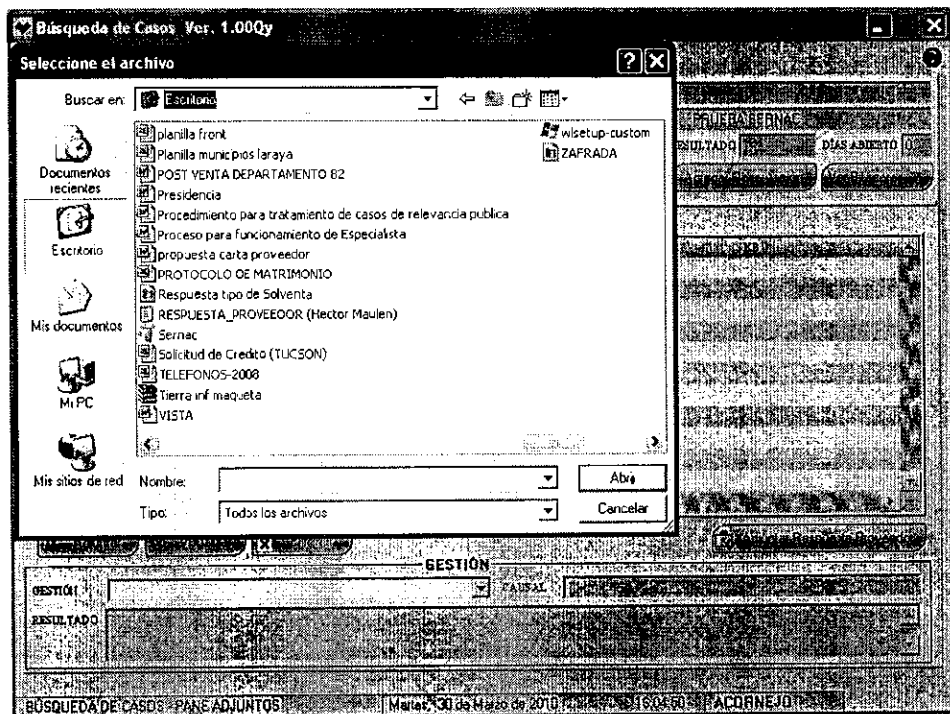
RESULTADO

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS | Martes, 20 de Marzo de 2012 | 17:21:49 | MJORQUERA

El sistema mostrará un cuadro donde el ejecutivo deberá seleccionar el archivo de la respuesta, el cual deberá estar previamente guardado en el computador para poder seleccionarlo. Para incorporarlo al caso el ejecutivo deberá hacer doble click con el mouse.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

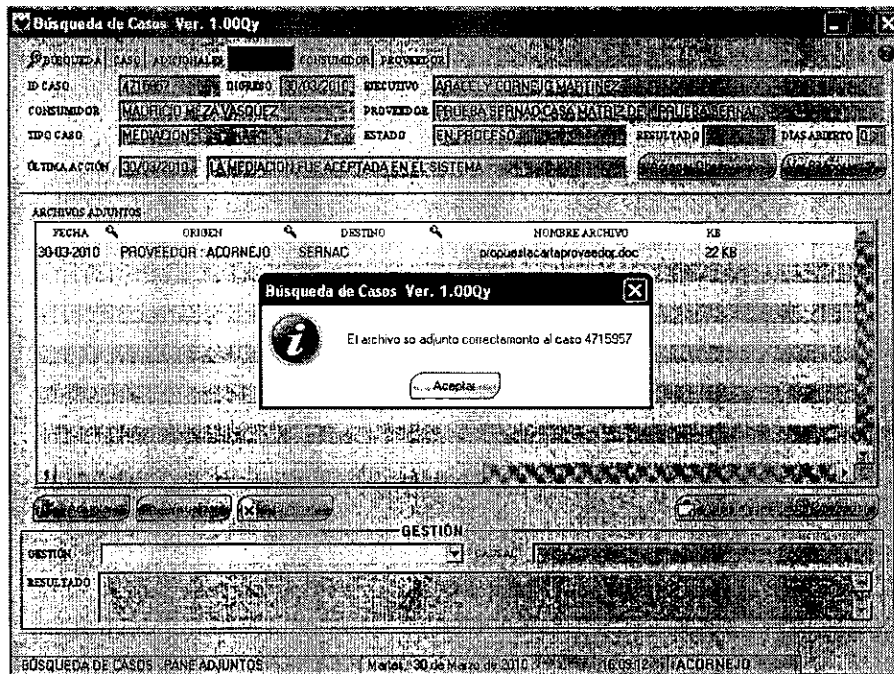
Departamento: Gestión Territorial y Canales



El sistema volverá a mostrar la pestaña **Adjuntos**, pero además informará que el archivo se incorporó al caso de manera correcta. Posteriormente, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Por último, y una vez subido el archivo digital de la respuesta el ejecutivo deberá seguir los mismos pasos explicados anteriormente para enviar la respuesta al consumidor y cerrar el caso, dando término a la gestión de mediación.

- **Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como Mensaje al Ejecutivo.**

Otra forma de ingresar respuestas por parte del proveedor, aún cuando no corresponde el conducto, es a través de mensaje directo por el sistema al ejecutivo, el cual queda registrado en el campo de última acción del panel general del ejecutivo como **Proveedor Envío Mensaje a Ejecutivo del Caso**. De esta manera el ejecutivo podrá

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

revisar qué información es la que se le ha remitido para poder revisarla. En todo caso es necesario indicar que si bien en la acción en el panel general aparece como anteriormente se señaló, al ingresar al caso la acción cambia y aparece la frase **Proveedor Agregó Información**.

Para poder ver el comentario ingresado por el proveedor el ejecutivo deberá ingresar al caso correspondiente y presionar el botón **Ver Bitácoras**.

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4693507 INGRESO: 16/03/2010 EJECUTIVO: CARLOS CABEZAS REINOSO
 CONSUMIDOR: TEDDORO OSVALDO TRAILLANCA RUIZ PROVEEDOR: ARVORE GRUPO INMOBILIARIO CASA MATRIZ DE: ARVORE GRUPO INMOBI
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 13
 ÚLTIMA ACCIÓN: 26/03/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION [Agregar Observación](#) [Ver Bitácoras](#)

PANEL CASO COLECTIVO

* PRELIMINAR OPERATIVO: CORRETAJE PROPIEDADES
 * MOTIVO LEGAL: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR
 * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA

* DESCRIPCIÓN INCORPORADA AL: ADQUIRI UN DEPARTAMENTO EL 23 DE MAYO DE 2008 Y PRODUCTO DEL TERREMOTO ESTE TUVO DAÑOS A LAS TERMINACIONES DE ESTE. ESTOS DAÑOS SE INFORMARON AL SERVIDIO DE POS VENTA (DEBORAH/MIGUEL GUILLOFF CLY) ESTE RESPONDE "QUIERO SEÑALARLE CON TODA CLARIDAD QUE ESTE FUE UN CASO FORTUITO O FUERZA MAJOR, EN RAZON DE LO CUAL LA INMOBILIARIA NO RESPONDE EN ESTOS CASOS. LO OCURRIDO EN SU DEPTO SE DEBIO AL TERREMOTO DE GRADO 5 QUE AZOTO A LA CIUDAD DE SANTIAGO, POR LO TANTO, USTED TENDRA QUE ENTENDER QUE ES IMPOSIBLE QUE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS SE HAGAN CARGO DE ESTE EVENTO" TENGO LOS CORREOS ELECTRONICOS DONDE INFORMO LOS DAÑOS Y LA RESPUESTA QUE HE RECIBIDO, ADEMÁS LLAME AL FONDO DE SERNAC, Y ME DICEN QUE LA INMOBILIARIA DEBE RESPONDER YA QUE EL DEPARTAMENTO ESTA EN PERIODO DE GARANTIA.

* SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: EL SERVICIO DE POSTVENTA DE LA INMOBILIARIA RESPONDA POR LOS SIGUIENTES DAÑOS ENTRE OTROS:
 1. GRIETAS EN LA TERRAZA. 2. HOYOS EN FISO DE DORMITORIO. 3. DESPRENDIMIENTO DE CERAMICA.

* Nº BOLSA Y/O CONTRATO: 0
 * VALOR COMERCIAL: 80.000 * FECHA DEL HECHO: 27/02/2010

RECLAMO ANTE LA EMPRESA PUBLICAS INFORMACION

GESTIÓN

GESTIÓN: CAUSAL:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Lunes, 29 de Marzo de 2010 11:55:44 MAMEZA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Presionado el botón, el sistema mostrará las bitácoras de cada acción que el ejecutivo, el proveedor o el consumidor hayan ingresado en el caso. Este registro le permite al ejecutivo revisar los avances del caso y al nivel central revisar eventuales errores en la gestión. El sistema mostrará el texto ingresado por el proveedor en este caso como respuesta, la que como señalamos anteriormente no debe tomarse como tal por no ingresarse de la forma establecida para tal efecto.

Ver. 1.000y

ID CASO	4693507	INGRESO	16/03/2010	EJECUTIVO	CCABEZAS
CONSUMIDOR	TEODORO OSVALDO TRAILLANCA	PROVEEDOR	ARVORE GRUPO INMOBILIARIO		
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO	
ULTIMA ACCIÓN	26/03/2010	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION			DÍAS ABIERTO 13

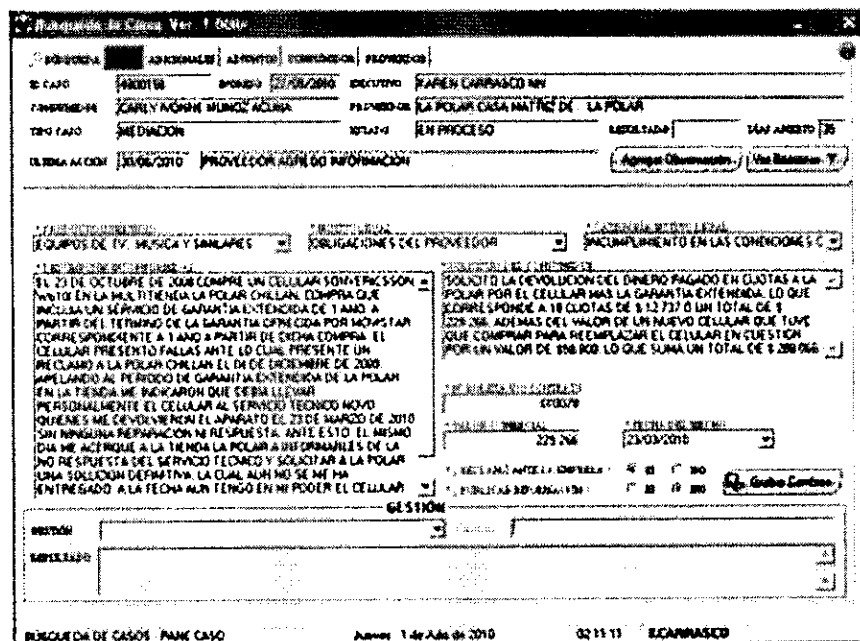
FECHA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	NOMBRE USUARIO	OBSERVACIÓN
26/03/2010 10:40:38	SE ACTUALIZO TIPO PRODUCTO DE "ASESORIAS" A "DEPARTAMENTOS"	VALERIA ANGELICA	
26/03/2010 10:41:15	SE REALIZO UN TRAMITE INTERNO EN EL CASO	VALERIA ANGELICA	PROVEEDOR SE CONTACTA PARA INFORMAR QUE TIENE PROBLEMAS PARA INGRESAR RESPUESTA AL RECLAMO. SE INFDORMA A EJECUTIVO CARLOS CABEZAS
26/03/2010 12:20:05	PROVEEDOR INGRESO INFORMACION AL CASO	CARLOS CABEZAS	INFORMACION SE AJUNTO AL CASO
26/03/2010 12:20:06	PROVEEDOR ENVIÓ MENSAJE A EJECUTIVO DEL CASO	CARLOS CABEZAS	SEÑOR CABEZAS REINISO POR MEDIO DE LA PRESENTE USTED ENCONTRARA LA CONTESTACION POR PARTE DE LA INMOBILIARIA EN RELACION AL RECLAMO EN CUESTION SALUDOS COROIALES DEBORAH GUILDOFF
26/03/2010 15:18:18	SE ACTUALIZO TIPO PRODUCTO DE "DEPARTAMENTOS" A "CORRETAJE PROPIEDADES"	CARLOS CABEZAS	

Cerrar Ventana

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Una vez revisado el mensaje, el ejecutivo, al no existir en el sistema una forma de responderle al proveedor por el mismo medio, deberá tomar contacto con el proveedor vía telefónica en caso de que en el sistema conste este dato, con el fin de señalarle el error cometido en la entrega de la respuesta para que posteriormente sea ingresada de manera correcta. El ejecutivo deberá dejar constancia de esta gestión en el sistema mediante la anotación de una bitácora. Para realizar esta acción el ejecutivo debe presionar el botón **Agregar Bitácora**, escribir lo que estime necesario y presionar el botón **Aceptar**.



RESUMEN DE CASOS

ADICIONALES | ALTERNATIVAS | COMPLETACION | PROMOCIONES

CASEO: **PROCESO** | MONEDA: **CLP** | DECISION: **REPAREY COMPASCO SIN**

PRESENCIA DE: **CAROLY MONTE BLANCO AGUIAR** | PRESENCIA DE: **LA POLAR CASA MATRIZ DE LA POLAR**

TIPO CASO: **RECLAMACION** | ETAPA: **EN PROCESO** | METODOLOGIA: **MANEJO** | **14/03/2014**

ULTIMA ACCION: **13/03/2014** | **PROVEEDOR AGUIAR INFORMACION** | **Agregar Bitácora** | **Ver Bitácoras**

DESCRIPCION DEL CASO

RECLAMACION DEL CLIENTE:

EL 23 DE OCTUBRE DE 2008 COMPRE UN CELULAR SONY ERICSSON EN LA TIENDA LA POLAR CHILEAN. COMPRA QUE INCLUYA UN SERVICIO DE GARANTIA EXTENDIDA DE 1 AÑO A PARTIR DEL TERMINO DE LA GARANTIA OFRECIDA POR MONTAÑE. SIN ESPERAR A 1 AÑO A PARTIR DE ESTA COMPRA EL CELULAR PRESENTO FALLAS ANTE LO CUAL PRESENTE UN RECLAMO A LA POLAR CHILEAN EL 04 DE DICIEMBRE DE 2008 SOLICITANDO EL PERDIDO DE GARANTIA EXTENDIDA DE LA POLAR EN LA TIENDA ME INDICARON QUE SEBA LLEVAR PERSONALMENTE EL CELULAR AL SERVICIO TECNICO NOVO QUIERES ME DEVOLVIERON EL APARATO EL 23 DE MARZO DE 2010 SIN NINGUNA REPARACION NI RESPUESTA. ANTE ESTO EL MISMO DIA ME ACERQUE A LA TIENDA LA POLAR A ENTORNARLES DE LA UNO RESPUESTA DEL SERVICIO TECNICO Y SOLICITAR A LA POLAR UNA SOLUCION DEFINITIVA LA CUAL ALHORA NO SE ME HA ENTREGADO A LA FECHA ALIN TENGO EN MI PODER EL CELULAR

OPINION DEL EJECUTIVO:

SOLICITO LA DEVOLUCION DEL DINERO PAGADO EN CUOTAS A LA POLAR POR EL CELULAR MAS LA GARANTIA EXTENDIDA LO QUE SUPONE PONER A 18 CUOTAS DE \$ 12.737 O UN TOTAL DE \$ 229.266. ADENAS DEL VALOR DE UN NUEVO CELULAR QUE TOQUE COMPRAR PARA REEMPLAZAR EL CELULAR EN CUESTION POR UN VALOR DE \$ 98.800 LO QUE SUMA UN TOTAL DE \$ 228.066

RESUMEN DE DATOS:

MONEDA: **CLP**

VALOR: **229.266** | FECHA DEL MENSAJE: **23/03/2014**

VALOR PARA ANTECIPAR: **48.811.800**

MONEDAS DE RESERVA: **17.881.000** | **Grupos Comerciales**

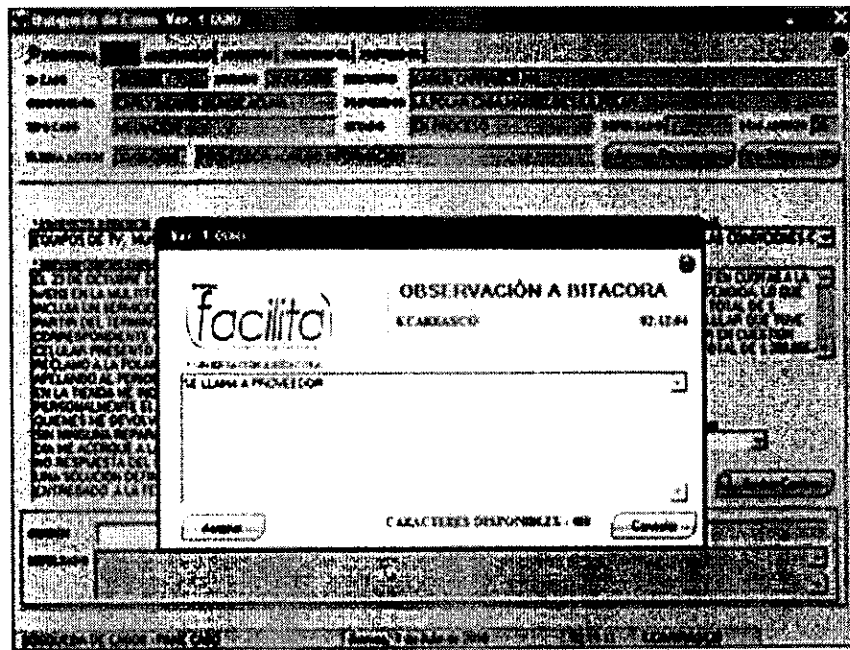
GESTION

REVISADO: **13/03/2014**

ENCUENTRO DE CASOS | MANEJO CASO | **14/03/2014** | **02:15:13** | **ECARINASCO**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





4.4.4.- Cierre de Caso por Proveedor No Responde (PNR)

Antes de desarrollar este punto, es necesario transparentar situaciones en las que el proveedor ingresa sus respuestas fuera del plazo definido en el presente manual (10 días hábiles desde la recepción del traslado). Por ello, es importante definir cuando la plataforma de Atención de Público podrá recibir y gestionar respuestas enviadas por un proveedor y cuándo deberá rechazarlas y comunicarle esta circunstancia a la empresa.

El detalle de los criterios para la recepción de respuestas fuera de plazo y/o sin uso del Portal del Proveedor está contenido en la **Minuta Departamental N°4 "Minuta que establece los criterios para la recepción de respuestas fuera de plazo y/o sin uso del Portal del Proveedor"**, ubicada en la **Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 169 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

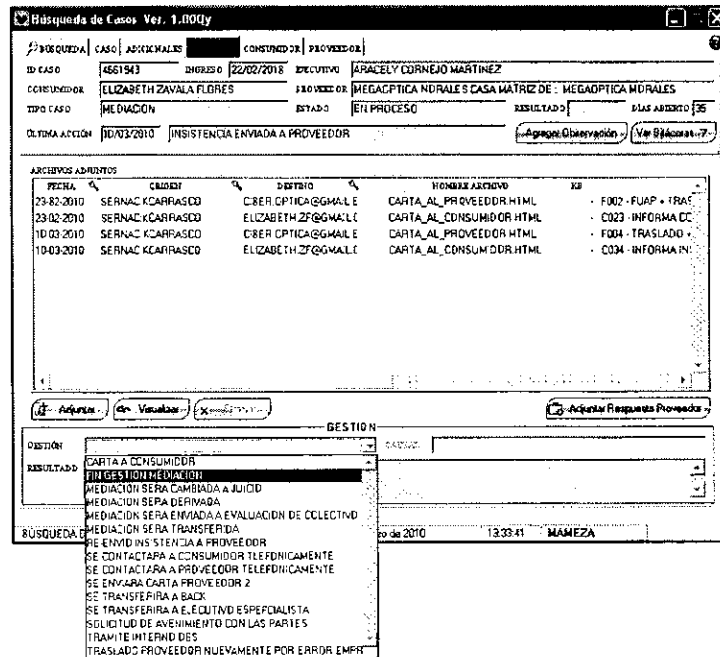
Teniendo en cuenta que el proceso de mediación tiene un carácter voluntario para el proveedor, por lo que éste podría no responder al caso presentado por el consumidor, es que existe la alternativa de dar por finalizada la gestión y cerrar el caso con el resultado de **Proveedor No Responde**. Esta opción de cierre implica que el proveedor no participó de ninguna manera en el proceso de mediación llevado adelante o participó, pero sin la decisión necesaria para llegar a un acuerdo, lo que deja al consumidor sin la posibilidad de resolver el problema en la instancia prejudicial.

Para dar por terminado el caso sin una respuesta del proveedor el ejecutivo deberá revisar que no exista ninguna respuesta en la pestaña **Adjuntos**. Si al revisar no encuentra nada, el segundo paso es contabilizar que se hayan cumplido los **25 días hábiles de gestión, contados desde la fecha de ingreso del caso**. Si el día en que va a cerrar el caso es el día 25 hábil y no hay respuesta deberá el ejecutivo proceder al cierre. Es importante señalar que como el sistema no cuenta días hábiles y sólo corridos, por lo general el caso deberá cerrarse cuando el sistema informe que el plazo de días es de **35 ó 36 días corridos**, dependiendo de si existieron o no feriados entre la fecha de ingreso del caso y la de cierre.

Para el cierre de estos reclamos se envía la carta informativa correspondiente, la cual indicará al consumidor que el proveedor, habiendo realizado dos envíos del reclamo para que presentara alternativas de solución, no dio respuesta a ninguna de las comunicaciones remitidas. Una vez que se ha realizado lo anterior, debe seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA |
 CASO ADMINISTRATIVO |
 CONSUMIDOR |
 PROVEEDOR

ID CASO: 4561943 |
 INGRESO: 22/02/2010 |
 EJECUTIVO: ARACELY CORNEJO MARTINEZ

CONSUMIDOR: ELIZABETH ZAVALA FLORES |
 PROVEEDOR: MEGAOPTICA MORALES CASA MATRIZ DE: MEGAOPTICA MORALES

TIPO CASO: MEDIACION |
 ESTADO: EN PROCESO |
 RESULTADO: SIN ASESORAR

ÚLTIMA ACCIÓN: 10/03/2010 |
 INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

|

FECHA	CRONOLOGIA	DESTINO	MONEDA ARCHIVO	XP
23-02-2010	SERNAC KCARRASCO	CBEROPTICA@GMAIL.E	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	FO02 - FUAP - TRAF
23-02-2010	SERNAC KCARRASCO	ELIZABETH.ZF@GMAIL.E	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	CI03 - INFORMACI
10-03-2010	SERNAC KCARRASCO	CBEROPTICA@GMAIL.E	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	FO04 - TRASLADO
10-03-2010	SERNAC KCARRASCO	ELIZABETH.ZF@GMAIL.E	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	CI04 - INFORMACI

|
 |

BESTION

DESTIN: CARTA A CONSUMIDOR
 RESULTADO: (INGRESO AL SISTEMA)
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE ENVIÓ INSISTENCIA A PROVEEDOR
 SE CONTACTA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE CONTACTA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIA CARTA PROVEEDOR 2
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A E.ECUTIVO ESPECIALISTA
 SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 TRAMITE INTERNO DES
 TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMP

|
 20 de 2010 |
 13:33:41 |
 MAMEZA

El sistema mostrará el panel de **Causal Fin Gestión**, dentro del cual el ejecutivo deberá seleccionar la opción **Proveedor No Responde**. Una vez seleccionada la opción, debe presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



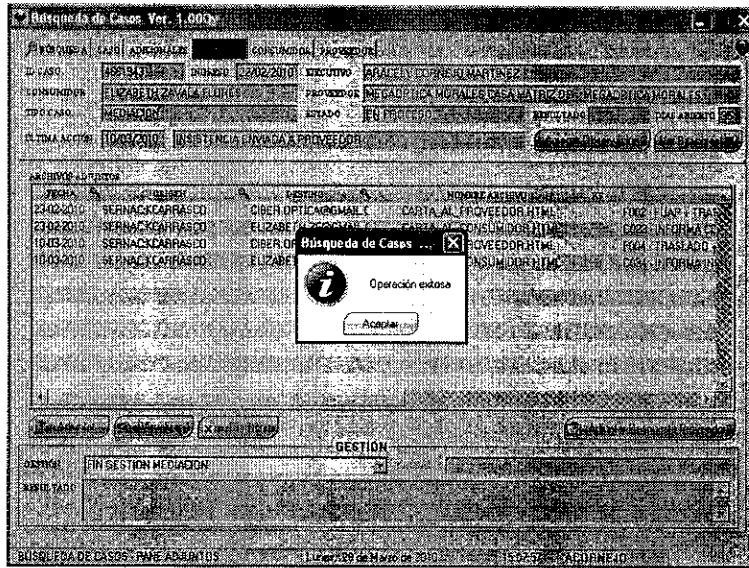
El sistema mostrará el panel de **Selección de Cartas** dentro del cual el ejecutivo deberá seleccionar del árbol **Cartas** en la pestaña **Carta al Consumidor** la carta **C032 – Informa Cierre Caso Prov. No Responde Front**, por la cual el ejecutivo le informará al consumidor que habiendo realizado el proceso completo de la mediación, el proveedor no ha dado respuesta al reclamo, indicándole asimismo la alternativa de la instancia judicial que le resta y de cómo el Sernac puede orientarlo en ella.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Una vez seleccionada la carta, a modo de revisión, el ejecutivo puede revisar si la carta seleccionada es la correcta presionando el botón **Visualizar**. En caso contrario, o una vez revisada la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para despacharla. El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informa que la acción fue realizada de manera correcta, ante lo cual el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Cumpliendo todos los pasos anteriores, el caso saldrá de la vista de la cuenta del ejecutivo dando por finalizada la gestión de mediación del caso, volviendo el sistema a mostrar el **Panel General** de ejecutivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
 (Mediaciones)**

The screenshot shows the 'PANEL GENERAL' interface of the SernacFacilita system. It displays a table with columns for 'ID CASO', 'FECHA INGRESO', 'TIPO CASO', 'SITIO ACCION', 'PRIMA ACCION', 'Nº CASO', and 'COMPROBADO'. The table lists several cases with their respective dates and statuses. At the bottom, there are buttons for 'Nuevo Caso', 'Actualizar Panel Inicial', and 'Salir'. The date 'Lunes, 23 de Marzo de 2010' and time '15:41:53' are visible at the bottom of the window.

ID CASO	FECHA INGRESO	TIPO CASO	SITIO ACCION	PRIMA ACCION	Nº CASO	COMPROBADO
1041943	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	ELIZABETH KAYALA SOLORZA
1041944	22-02-2010	RESOLUCION	PROVEEDOR NEGADO INFORMACION	12-02-2010	3000	CARLOS RAFAEL VALDON
1041945	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	WALDO BENITO SANCHEZ C
1041946	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	CERCA ALBA ROSA
1041947	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	ANA MARIA PIA PARRA
1041948	22-02-2010	RESOLUCION	SE TRAMITADO A PROVEEDOR	20-02-2010	3000	RODOLFO ANDRÉS COBRI
1041949	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	OSCAR EDUARDO BARRER
1041950	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	LENNY DE LAS NEVES MC
1041951	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	EDUARDO PÉREZ MULLA
1041952	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	CARLOS ALBERTO SANC
1041953	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	JOSÉ ESTEBAN PARRA C
1041954	22-02-2010	RESOLUCION	RESISTENCIA ENVADA A PROVEEDOR	12-02-2010	3000	RODOLFO NEYER RAMOS

4.4.5.- Cierre de Caso por Desistimiento del Consumidor



Otra forma de dar por terminado el proceso de mediación puede darse cuando es el propio consumidor el que informa que su problema ha sido solucionado por el proveedor o que por algún otro motivo desea dar por finalizada su presentación. Este tipo de casos se denomina **Desistimiento del Consumidor** y produce el cierre inmediato del caso.

Pero para dar término a la gestión del reclamo por esta modalidad es necesario que quien informe esta solicitud sea quien directamente ingresó el reclamo, o sea, el reclamante, dado que otra persona podría hacer esta solicitud sin previa autorización del consumidor que reclamó.

Las formas que tiene el consumidor para comunicar esta decisión son las siguientes:

- Vía Presencial:** El consumidor que interpuso el reclamo en una de las plataformas de atención presencial puede concurrir a informarle al ejecutivo que está a cargo de su reclamo que cierre el reclamo por los motivos ya señalados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Econía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 175 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

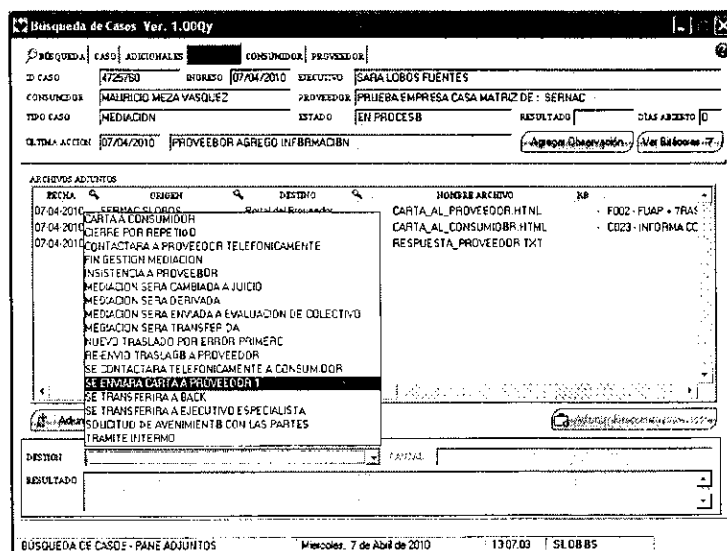
2. **Vía Internet:** El consumidor que ingresó su reclamo por la página web del Sernac puede informar de su decisión de dar por terminado el caso a través de este mismo medio, en la opción **Estado de su Caso**, donde podrá registrar la información que desea comunicar al ejecutivo mediante la opción **Agregar un Texto al Caso**. Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores que han ingresado su reclamo por las plataformas presenciales también pueden informar al ejecutivo por esta vía. En el campo **Última Acción** aparecerá el mensaje **Consumidor Agregó Información** y de esta manera el ejecutivo podrá revisar el mensaje.

3. **Vía Telefónica:** Cuando un consumidor se contacta vía Call Center para informar que desea dar por terminada la gestión de su reclamo, el ejecutivo deberá dejar registrada esta situación mediante una bitácora en el caso, pero también debe señalarle al consumidor que el conducto correcto para entregar esta información es vía internet o presencialmente. En todo caso, al quedar registrada la bitácora con la información el ejecutivo del caso deberá cotejar con el consumidor reclamante esta información, tomando contacto directo con él.

En lo que se refiere a la parte operativa del cierre del caso el ejecutivo debe informar al Proveedor y al Consumidor acerca del cierre del reclamo por esta causal. Para informar al Proveedor, debe ingresar al caso y en el árbol **Gestión** seleccionar la opción **Se Envió Carta a Proveedor 1**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4725760 BORRADO: 07/04/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: MALRICIO MEZA VASQUEZ PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE SERNAC

TPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS AJUSTO: 0

ULTIMA ACCION: 07/04/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	MP
07-04-2010	SERNAC (SOLICITANTE)	Proveedor del Reclamado	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	FO02-FUAP+TRAS
07-04-2010	SERNAC (SOLICITANTE)	Proveedor del Reclamado	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	CO03-INFORMA CC
07-04-2010	SERNAC (SOLICITANTE)	Proveedor del Reclamado	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

FIN GESTION MEDIACION
 INSISTENCIA PROVEEDOR
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 NUEVO TRASLADO POR ERROR PRIMERO
 RE ENVIO TRASLADO A PROVEEDOR
 SE CONTACTARA TELEFONICAMENTE A CONSUMIDOR
SE ENVIARA CARTA AL PROVEEDOR
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 TRAMITE INTERNO

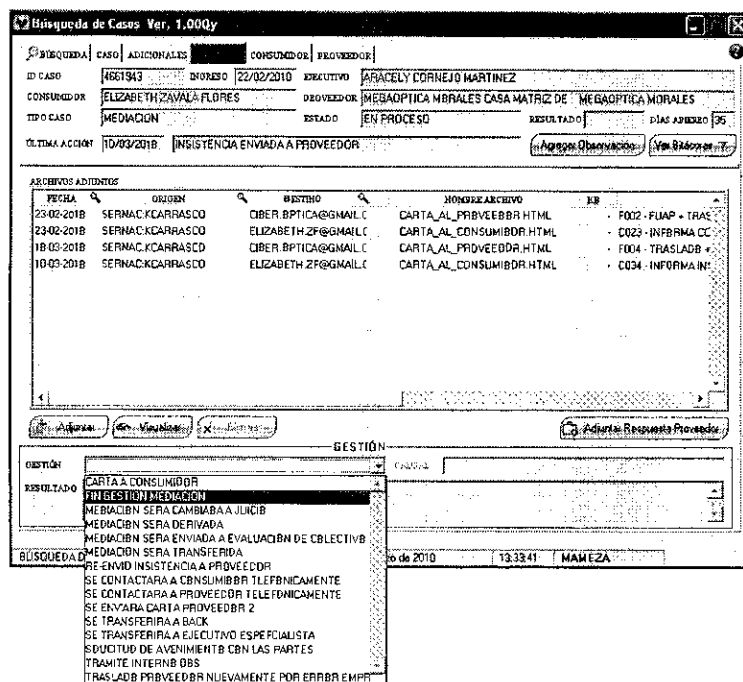
DESTINO: CAPITAL RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Miércoles, 7 de Abril de 2010 13:07:03 SLOBBS

Posteriormente, el ejecutivo deberá seleccionar la carta **P006 – Informa Desistimiento del Consumidor** en la pestaña **Cartas al Proveedor**. De esta forma se le informará al Proveedor del cierre del caso. Para despachar la carta al Proveedor, el ejecutivo debe presionar el botón **Enviar** y la gestión estará realizada. El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informará que la operación fue realizada exitosamente ante lo cual debe presionar el botón **Aceptar**.

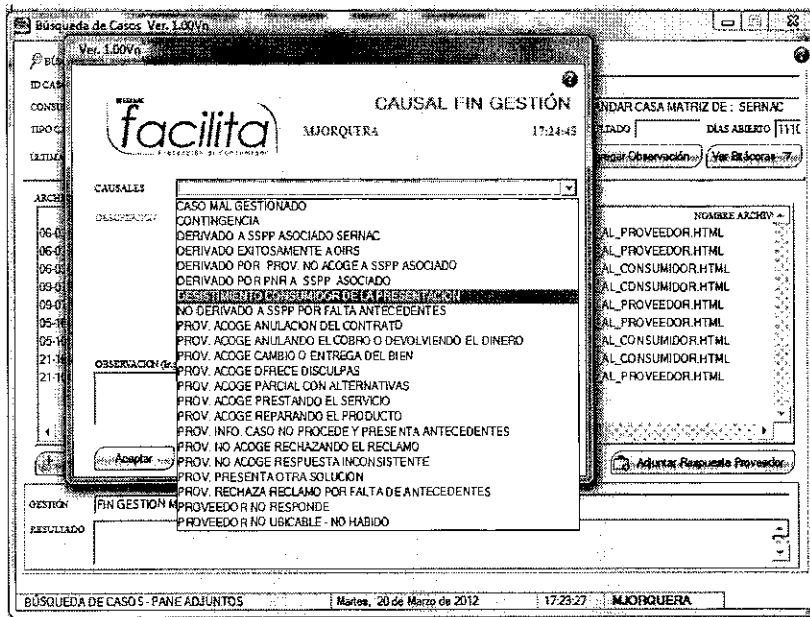
Habiendo realizado la gestión anterior, el caso aún no estará cerrado, por lo que resta informar al consumidor y cerrar el caso. Para generar esta acción, el ejecutivo debe ingresar al caso nuevamente y seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



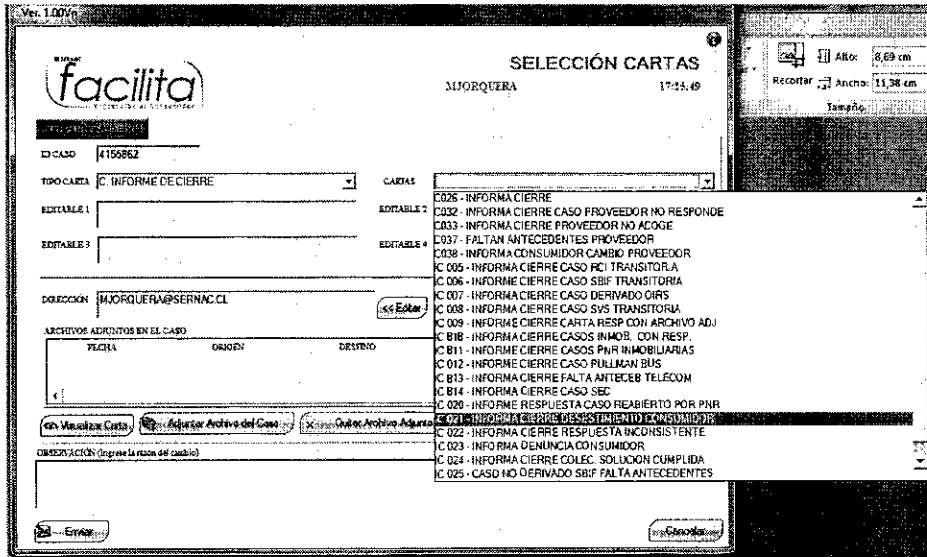
Seleccionada la acción del árbol, el sistema mostrará el panel de **Causal de Gestión**, donde el ejecutivo deberá seleccionar del árbol **Causales** la causal **Desistimiento Consumidor de la Presentación**. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Para comunicarle al consumidor que el caso se cerrará por parte del ejecutivo en el panel de **Selección de Cartas** se deberá seleccionar la carta **Informa Cierre Desistimiento Consumidor**. Como lo hemos indicado anteriormente, para revisar el contenido de la carta seleccionada, el ejecutivo deberá presionar el botón **Visualizar**. La carta será enviada finalmente al consumidor presionando el botón **Enviar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



SELECCIÓN CARTAS
MUJERQUERA 17:44:49

Ver: 14.01.01

facilita

Ver: 14.01.01

TIPO CARTA: C. INFORME DE CIERRE

EDITABLE 1: []

EDITABLE 2: []

EDITABLE 3: []

DIRECCIÓN: MUJERQUERA@SERVAC.CL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO

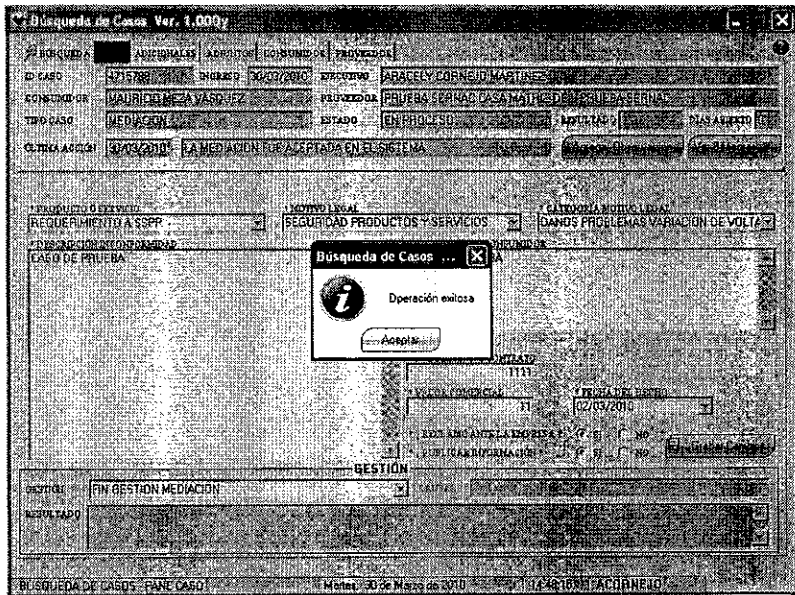
OBSERVACIÓN (ingrese la razón del cambio)

CARTAS

- C026 - INFORME CIERRE
- C032 - INFORME CIERRE CASO PROVEEDOR NO RESPONDE
- C033 - INFORME CIERRE PROVEEDOR NO ACOGE
- C037 - FALTAN ANTECEDENTES PROVEEDOR
- C038 - INFORME CONSUMIDOR CAMBIO PROVEEDOR
- C 005 - INFORME CIERRE CASO FCI TRANSITORIA
- C 006 - INFORME CIERRE CASO SBIF TRANSITORIA
- C 007 - INFORME CIERRE CASO DERIVADO OIRS
- C 008 - INFORME CIERRE CASO SVS TRANSITORIA
- C 009 - INFORME CIERRE CARTA RESP CON ARCHIVO ADJ
- C B18 - INFORME CIERRE CASOS INMOB. CON RESP.
- C B11 - INFORME CIERRE CASOS PNR INMOBILIARIAS
- C 012 - INFORME CIERRE CASO FULLMAN BUS
- C B13 - INFORME CIERRE FALTA ANTECEB TELECOM
- C B14 - INFORME CIERRE CASO SEC
- C 020 - INFORME RESPUESTA CASO REABIERTO POR PNR
- C 021 - INFORME CIERRE DESISTIMIENTO CONSUMIDOR
- C 022 - INFORME CIERRE RESPUESTA INCONSISTENTE
- C 023 - INFORME DENUNCIA CON SUMIDOR
- C 024 - INFORME CIERRE COLEC. SOLUCION CUMPLIDA
- C 025 - CASO NO DERIVADO SBIF FALTA ANTECEDENTES

El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informa que la acción fue realizada de manera correcta, ante lo cual el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Cumpliendo todos los pasos anteriores el caso saldrá de la vista de la cuenta del ejecutivo dando por finalizada la gestión de mediación del caso, volviendo el sistema a mostrar el **Panel General** del ejecutivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

PANEL GENERAL Ver. 1.004y
 Casos Sernac Historial Acercar de...

PANEL GENERAL
 ACORNEJO 15:41:52

SUS AVISOS

ID CASO	FECHA INGRESO	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
4461943	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	16-02-2010	0035	ELIZABETH ZAYNA FLORES
4462717	22-02-2010	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	16-02-2010	0035	CARLOS RAFAEL WALDON
4462793	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	11-02-2010	0035	MARIO BENITO BROCCO E
4462809	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	CECILIA AUSA ROMAS
4463670	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	11-02-2010	0035	ANA MARIA PUA PARES
4463954	22-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	25-02-2010	0035	GONZALO ANDRES CORRI
4463984	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	OSCAR EDUARDO WARR
4464112	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	JENNY DE LAS NEVES AC
4464148	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	EDUARDO PEREZ SILVA
4464171	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	CARLOS ALBERTO CARCA
4464188	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	JOSÉ FERNANDO PARANC
4464190	22-02-2010	MEDIACION	PERSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-02-2010	0035	ROMMY MEYER ABARCA

SE ENCONTRARON 496 CASOS PARA ACORNEJO

Ver Caso

Listo Lunes, 29 de Marzo de 2010 15:41:53 ACORNEJO

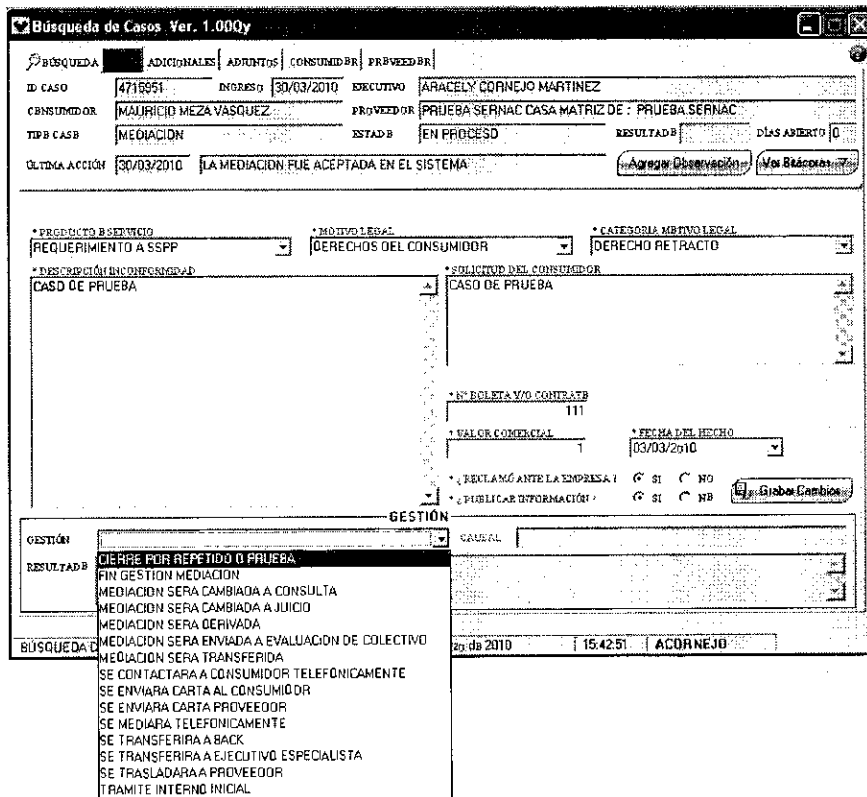
4.4.6.- Cierre de Caso por Repetición de Reclamo en Sistema

En algunas oportunidades, y tratándose de casos ingresados por la página web del Sernac, un consumidor ingresa un mismo caso más de una vez, por lo que se repite el caso en el sistema. Esta situación trae como consecuencia que un caso del mismo consumidor afectado, contra un mismo proveedor y por el mismo motivo sea comunicado en más de una oportunidad al proveedor reclamado. La única forma de que el ejecutivo sepa que ha gestionado un caso que ya había sido tramitado por otro ejecutivo se dará cuando el proveedor informe a través de los canales formales que le han sido trasladados dos o más casos del mismo consumidor por el mismo problema.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Siendo así, el ejecutivo, previamente informado y habiendo cotejado la información, procederá al cierre del caso. El reclamo que debe mantenerse en tramitación es, por regla general, el primero que ingresó al sistema, debiendo cerrar los otros. La excepción a esta regla será si un ejecutivo que tiene el mismo caso ingresado posteriormente ya lo ha gestionado, trasladándolo al proveedor antes que el ejecutivo que recibió el primer reclamo, por lo que deberá mantenerse abierto como preferencia el caso que ya inició su gestión por sobre el otro que aún no inicia su proceso de mediación.

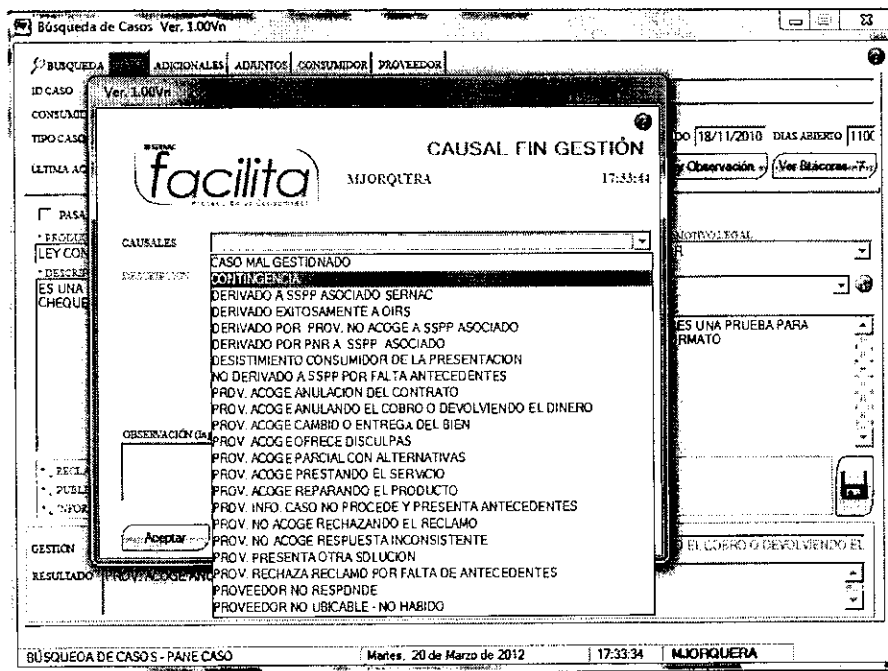
Para dar cierre al caso repetido el ejecutivo deberá ingresar al caso y seleccionar del árbol **Gestión** la opción **Cierre por Repetido o Prueba**.



The screenshot shows the 'Búsqueda de Casos Ver. 1.000y' interface. The main form contains fields for ID CASO (4718951), INGRESO (30/03/2010), EJECUTIVO (ARACELY CORNEJO MARTINEZ), CONSUMIDOR (MAJURICID MEZA VASQUEZ), and PROVEEDOR (PRUEBA SERNAC CASA MATRIZ DE : PRUEBA SERNAC). The status is 'EN PROCESO' and the last action is 'LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA'. A dropdown menu for 'GESTIÓN' is open, showing options like 'CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA', 'FIN GESTION MEDIACION', 'MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA', etc.

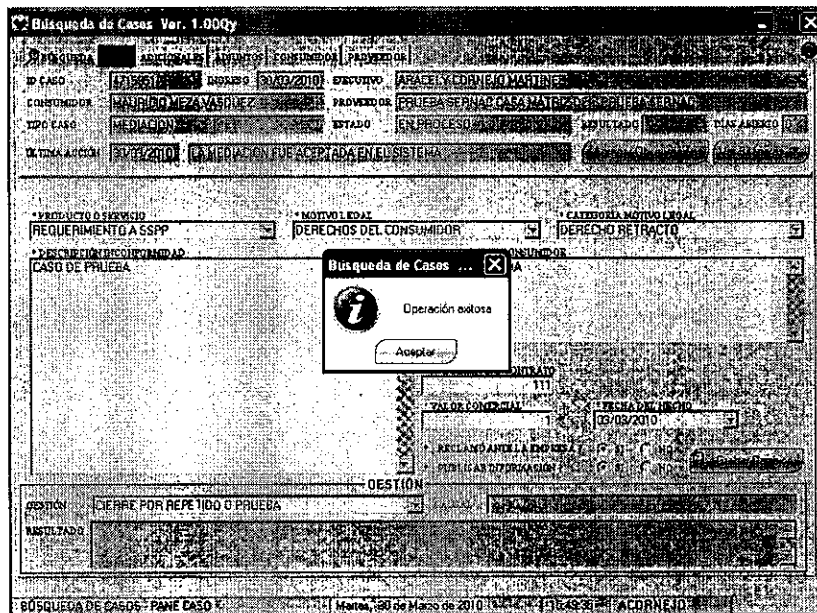
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Seleccionada la opción el sistema mostrará el panel *Causal Fin Gestión* y el ejecutivo deberá seleccionar la causal *Contingencia* y posteriormente presionar el botón *Aceptar*.



El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informa que la acción fue realizada de manera correcta, ante lo cual el ejecutivo deberá presionar el botón *Aceptar*.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental





Cumpliendo todos los pasos anteriores, el caso saldrá de la vista de la cuenta o grilla de trabajo del ejecutivo, dando por finalizada la gestión del caso, volviendo el sistema a mostrar el **Panel General** de ejecutivo.

Por último, es necesario señalar que cuando un caso está repetido, pero ya se inició su tramitación y se encuentra hecha la gestión de insistencia, el sistema no permite cerrar un caso como repetido. Si el ejecutivo debe cerrar un caso como repetido y el sistema no se lo permite por estar hecha la gestión de insistencia en ese caso la única opción que tiene es cerrar el caso, modificando previamente el correo del consumidor por el del propio ejecutivo, para posteriormente seleccionar del árbol **Fin Gestión** la causal **Contingencia**. Después deberá seleccionar la carta **C026 – Informa Cierre**, la cual no llegará al consumidor, sino al ejecutivo que dio cierre al caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 185 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.7 Derivación de Casos, Cierre de casos Derivados

Introducción

El objetivo de esta parte del Manual es mostrar los pasos que se deben realizar para derivar un caso a los servicios públicos que se encuentran interoperando con Sernac.

Para aquellas mediaciones cuyo resultado es Proveedor No Responde o bien Proveedor No Acoge y que sean sobre materias particulares no contempladas en la Ley de protección al Consumidor deben ser derivados a la autoridad pública competente para gestionar la reclamación. Por esta razón se ha diseñado la posibilidad de realizar esta derivación directamente a través del sistema Windev.

Se debe decir que las Plataformas Municipales, que utilizan el Portal Municipal NO TIENEN la opción de Gestión para Derivar casos, por ende dichas Plataformas deben TRASLADAR los casos a la Dirección Regional respectiva para que realicen el procedimiento que a continuación se detalla.

Derivaciones a S.S.P.P.

Los servicios públicos que se encuentran interoperando con Sernac, vía sistema Sernac WD, son:

- Superintendencia Electricidad y Combustibles (SEC)
- Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Para la derivación en particular el ejecutivo Sernac deberá seguir los siguientes pasos:

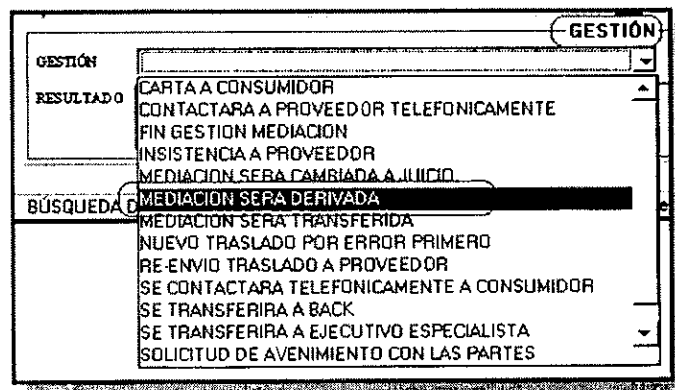
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

1.- Una vez que se ha tramitado un reclamo, que por sus características pudiera ser materia no contempladas en la Ley de protección al Consumidor, además si el ejecutivo una vez analizado los antecedentes del caso determina que los hechos expuestos no son denunciables por este Servicio, corresponde la derivación del caso a algún Servicio Público, ante las dudas sobre los criterios aplicados realizar la consulta al Abogado de la Dirección Regional respectiva.



2.- Para realizar la derivación se deberá seleccionar, del árbol "Gestión" la acción "Mediación será Derivada", de inmediato se abrirá un cuadro de diálogo en que se debe seleccionar la institución a la que será derivado el caso.

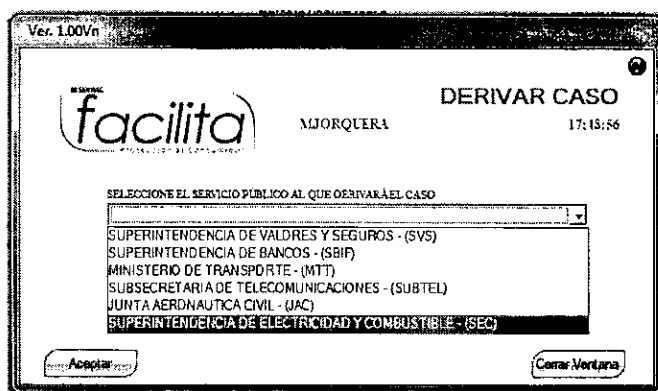
3.- En aquellos casos, con resultados de Proveedor No Responde que sean derivados a S.S.P.P. y que se deba esperar el Acuse de Recibo del caso, por parte del servicio público respectivo, la gestión de derivación deberá realizarse, el día 22 HÁBIL, DESDE EL INGRESO DEL RECLAMO, de tal manera que el plazo de cierre no sea afectado, por la espera de dicho Acuse de Recibo.



4.- Con ello se desplegará la pantalla "Derivar Caso", donde seleccionaremos el SSPP y se aceptara.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 187 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



5.- El sistema nos indicará si es necesario ingresar datos adicionales o adjuntar archivos de acuerdo al tipo de Servicio Público al cual se derivará.

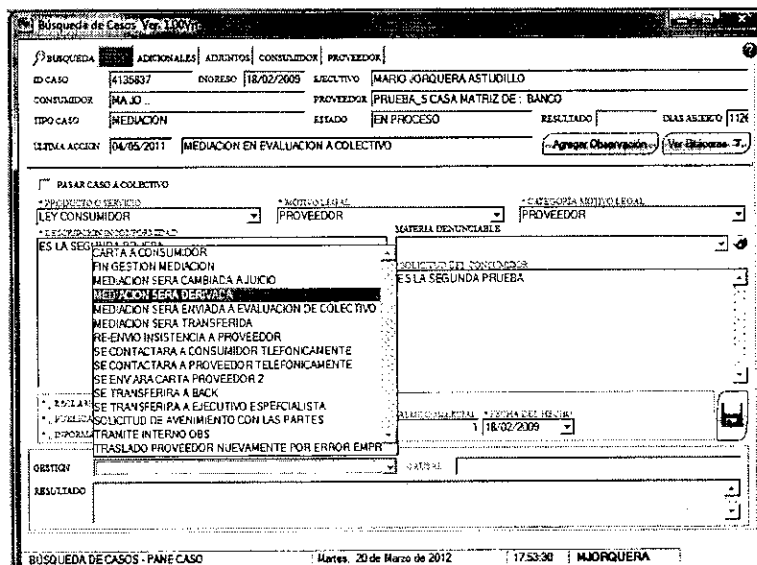
6.- Luego el caso debe ser cerrado, para ello hay tres opciones:

- **Derivado Exitosamente a SSPP Asociado a Sernac**, esto se usa para cerrar aquellos caso que no fueron gestionados ante un proveedor.
- **DERIVADO POR PNR A SSPP**, este cierre es usado para los casos Derivados y que fueron gestionados y el Proveedor No respondió.
- **DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO**, este cierre es usado para los casos Derivados y que fueron gestionados y el Proveedor respondió no acogiendo el Reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.4.7.1 SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles



BUSQUEDA DE CASOS - VISTA 100%

ADICIONALES | ADMITIDOS | CONSULTADOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4135837 | INGRESO: 18/02/2009 | EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUILLIO

CONSUMIDOR: MAJO | PROVEEDOR: PRUEBA S CASA MATRIZ DE : BANCO

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ASIGDO: 1124

ULTIMA ACCION: 04/05/2011 | MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO | [Agregar Observación](#) | [Ver Historial](#)

PASAR CASO A COLECTIVO

* PRESENTA QUEJAS | * MOTIVO LEGAL: | * CATEGORIA INDICATORIAL: |

LEY CONSUMIDOR: | PROVEEDOR: |

* ES LA SEGUNDA PRUEBA

CARTA A CONSUMIDOR
FIN GESTION MEDIACION
MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
MEDIACION SERA DERIVADA
MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
MEDIACION SERA TRANSFERIDA
RE-ENVO INSISTENCIA A PROVEEDOR
SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
SE CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR 2
SE TRANSFERIRA A BACK
SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
DISPONIBLE TRAMITE INTERNO OBS
TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMPR

COMENTARIO DEL CONSUMIDOR
ES LA SEGUNDA PRUEBA

ALMORCOSO LEGAL: | FECHA DEL REGISTRO: 18/02/2009

GESTION: | RESULTADO: |

BUSQUEDA DE CASOS - PANE CASO | Martes, 20 de Marzo de 2012 | 17:53:30 | MJORQUERA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

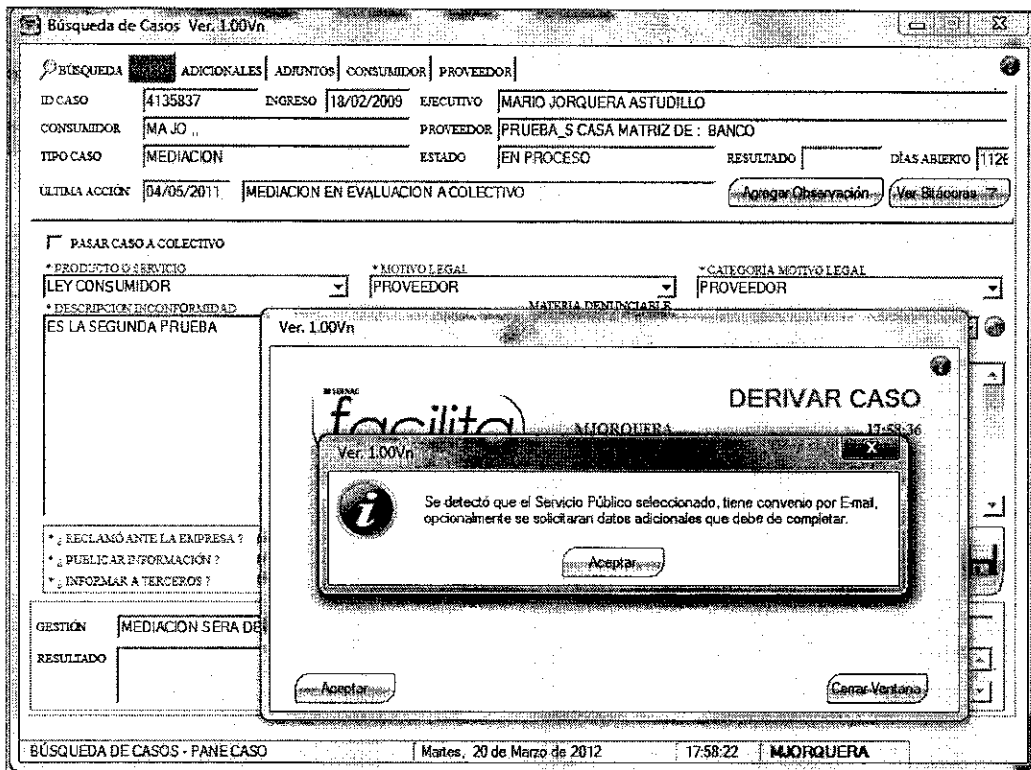
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Seleccionada y aceptada la Superintendencia (SEC) se abrirá un cuadro que permite incorporar información adicional de manera **opcional**: **Número de cliente**, **fecha de**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

traslado, Fecha de insistencia al proveedor e indicar si la empresa respondió (dejando vacío este último campo indica que la empresa NO respondió) y si hubiese los adjuntos que pueden ser del Proveedor (respuesta) o del consumidor (Antecedentes).



The screenshot shows the 'Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn' interface. The main form contains the following data:

- ID CASO: 4135837
- INGRESO: 18/02/2009
- EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO
- CONSUMIDOR: MA JO ..
- PROVEEDOR: PRUEBA_S CASA MATRIZ DE : BANCO
- TIPO CASO: MEDIACION
- ESTADO: EN PROCESO
- RESULTADO: [Empty]
- DÍAS ABIERTO: 1124
- ÚLTIMA ACCIÓN: 04/05/2011 | MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

Below the main form, there are several dropdown menus and checkboxes:

- PASAR CASO A COLECTIVO
- * PRODUCTO O SERVICIO: LEY CONSUMIDOR
- * MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR
- * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR
- * DESCRIPCION INCONFORMIDAD: ES LA SEGUNDA PRUEBA
- MATERIA DENUNCIABLE: [Empty]

A modal dialog box titled 'DERIVAR CASO' is open, displaying the message: 'Se detectó que el Servicio Público seleccionado, tiene convenio por Email, opcionalmente se solicitarán datos adicionales que deben de completar.' The dialog has 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons.

At the bottom of the application, the status bar shows: 'BÚSQUEDA DE CASOS - PANECASO | Martes, 20 de Marzo de 2012 | 17:58:22 | MJORQUERA'

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.00/vn

facilita DERIVACIÓN VÍA E-MAIL
MJORQUERA 15:51:31

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

DETALLES ADICIONALES | ARCHIVOS ADJUNTOS

NÚMERO CLIENTE	IDENTIFICACION	FECHA TRASLADO
IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	FECHA DISTINCIA
IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION
IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION

DIRECCION RESPONDEDOR RESPONDEDOR

OBSERVACION (ingrese la razon del cambio)

Ver: 1.00/vn

facilita DERIVACIÓN VÍA E-MAIL
MJORQUERA 13:47:13

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

DETALLES ADICIONALES | DETALLES ADICIONALES | ARCHIVOS ADJUNTOS



ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE

OBSERVACION (ingrese la razon del cambio)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 192 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Es importante Recordar que:

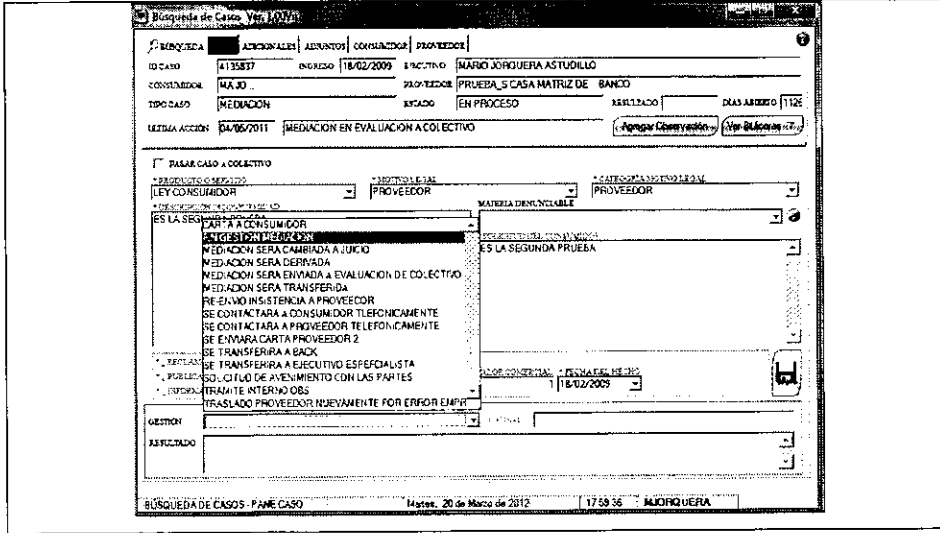
- Se debe Derivar solo casos ya tramitados, ya que la SEC actúa solo como segundo piso y no tramita ningún caso que no tenga traslado previo hacia el Proveedor.
- Se debe adjuntar la respuesta del Proveedor, en caso de que exista, al igual que los antecedentes que eventualmente aporta el consumidor.

Una vez Derivado, deben esperar 2 días hábiles antes de cerrar el caso, tiempo comprometido desde la SEC para mandarnos un acuse recibo, si llega antes se debe proceder a cerrar, si no llega en este plazo el caso debe ser cerrado, y el ejecutivo deberá, monitorear el ingreso, del acuse de recibo enviado por SEC, el cual ingresara a los adjuntos del caso aun cuando este se encuentre cerrado.

Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona "FIN GESTIÓN MEDIACIÓN", Eligiendo una de las siguientes causales; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn

CONSUMIDOR: MA JO... PROVEEDOR: PRUEBA_S CASA MATRIZ DE BANCO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO (112)

ÚLTIMA ACCIÓN: 04/05/2011 MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

PASAR CASO A COLECTIVO

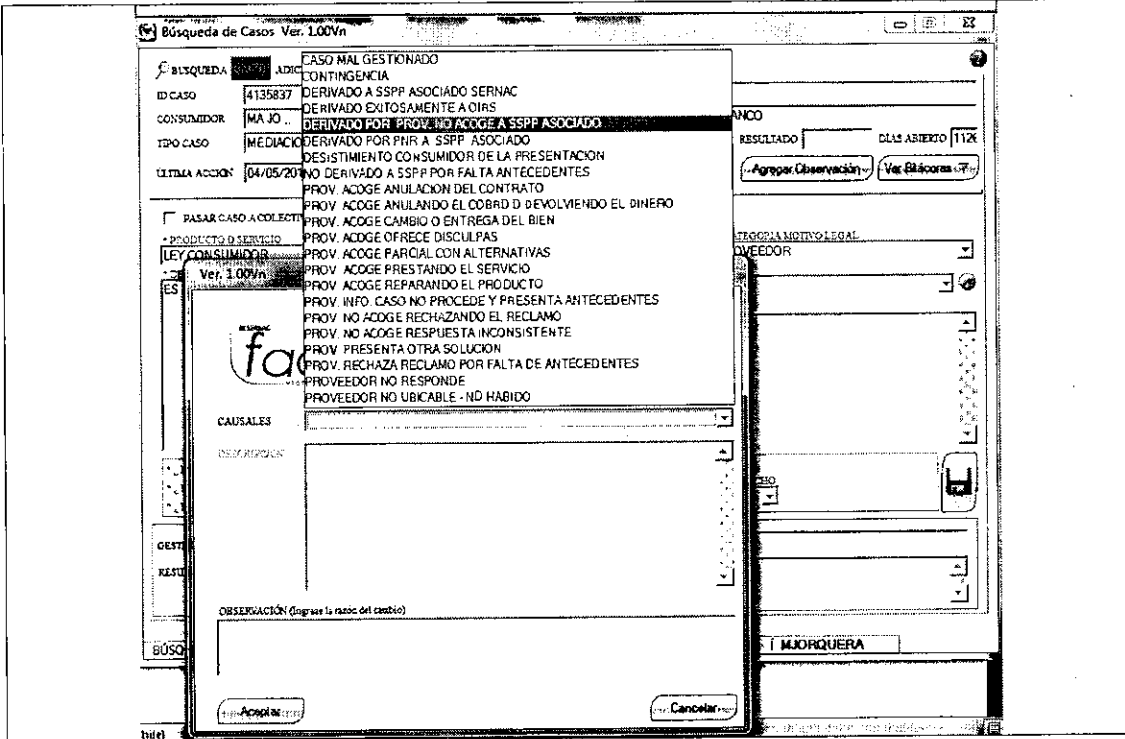
PRODUCTO O SERVICIO: LEY CONSUMIDOR MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR CATEGORIA MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR

ES LA SEGUNDA PRUEBA: **ES LA SEGUNDA PRUEBA**

ES LA SEGUNDA PRUEBA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERRIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 RE-EVALUO INSISTENCIA A PROVEEDOR
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR 2
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE CIERRE DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 TRAMITE INTERNO OBS
 TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMP

GESTION: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 20 de Marzo de 2012 17:59:36 MAJORQUERA



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn

BÚSQUEDA:

ID CASO: 4135837 CONTINGENCIA: DERIVADO A SSPP ASOCIADO SERNAC

CONSUMIDOR: MA JO... DERIVADO EXITOSAMENTE A OIRS

TIPO CASO: MEDIACION DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO

ÚLTIMA ACCIÓN: 04/05/2011 DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION

PASAR CASO A COLECTIVO

PRODUCTO O SERVICIO: LEY CONSUMIDOR Ver. 1.00Vn MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR

ES LA SEGUNDA PRUEBA

CAUSALES

- PROV. ACÓGE ANULANDO EL COBRD D DEVOLVIENDO EL DINERO
- PROV. ACÓGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN
- PROV. ACÓGE OFRECE DISCULPAS
- PROV. ACÓGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS
- PROV. ACÓGE PRESTANDO EL SERVICIO
- PROV. ACÓGE REPARANDO EL PRODUCTO
- PROV. INFO. CASO NO PROCEDE Y PRESENTA ANTECEDENTES
- PROV. NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO
- PROV. NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE
- PROV. PRESENTA OTRA SOLUCION
- PROV. RECHAZA RECLAMO POR FALTA DE ANTECEDENTES
- PROVEEDOR NO RESPONDE
- PROVEEDOR NO UBICABLE - ND HABIDO

OBSERVACIÓN (clicar en la razón del cambio)

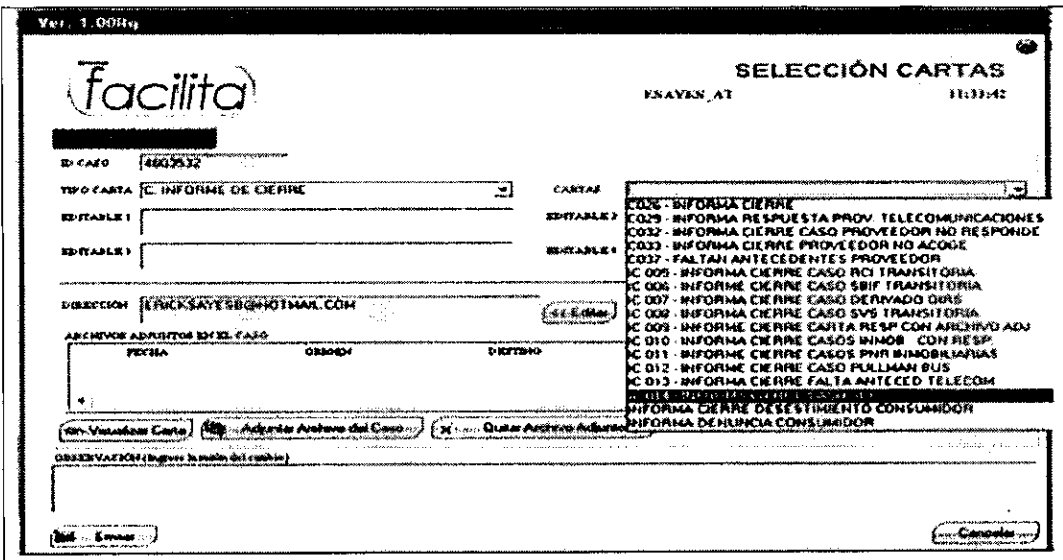
RESULTADO: DIAS ABIERTO (112)

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 20 de Marzo de 2012 17:59:36 MAJORQUERA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Seleccionada la causal de cierre, se debe elegir una carta para enviar al consumidor, en este caso la carta debe ser la IC014 – INFORMA CIERRE CASO SEC, procediendo al envío de la carta cerrando así el caso.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.00Rq

SELECCIÓN CARTAS
ESAYEN_AT 11:09:17

Facilita

ID CASO: 4803532

TIPO CARTA: [C. INFORME DE CIERRE] CARTAS: [IC 014 - INFORMA CIERRE CASO SEC]

DIRECCIÓN: ERICK.SAYES@HOTMAIL.COM LA CARTA SE ENVIARÁ A LA DIRECCIÓN DE CORREO ANOTADA

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORGANO	DIRECCION	NOMBRE

COMENTARIOS (Escriba la razón del caso)

Ver. 1.00Rq

REFERENCIA: 4803532
MATERIA: INFORMA CIERRE CASO DERIVADOS SEC
SANTIAGO, 31/05/2010

SERNAC
facilita
Protección al Consumidor

SEÑOR
ERICK FERNANDO SAYES BUSTAMANTE
CATEDRAL 1837 B-505. SANTIAGO
Presente

A través de la presente, junto con saludarle, quiero informar a Ud., que hemos concluido la gestión Mediación ante el Proveedor.

En función del resultado obtenido se ha estimado conveniente derivar su caso, transfiriéndolo internamente a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), cuyo organismo llevará a cabo una gestión ante la empresa por usted reclamada de acuerdo a la normativa específica vigente.

Usted puede seguir informándose sobre el estado de avance de la tramitación de su Reclamo ante el mencionado organismo, a través del teléfono 6006000732.



Con esta comunicación, el Sernac da por concluida la gestión de Mediación administrativa, siendo la Superintendencia de Electricidad y Combustible, la responsable de seguir la gestión de su Reclamo.

Saluda atentamente a Ud.,

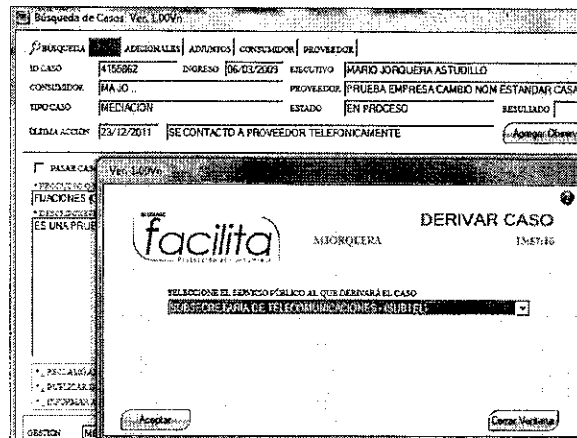
Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 196 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.7.2 SUBTEL: Subsecretaría de Telecomunicaciones



Búsqueda de Casos: Ver, LDOVn

BÚSQUEDA ADICIONALES ADMINISTRATIVO CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4156962 INGRESO: 06/03/2013 EJECUTIVO: MARIO JORQUEHA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: MAJO... PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NON ESTANDAR CASA M...

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESOLUCION:

FECHA ACCION: 03/12/2011 SE CONTACTO A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE

PASAR CASO A...

RECONOCER...

FUNCIONES...

PLANES...

ES UN PRUE...

RECLAMAR...

DERIVAR...

CANCELAR...

GESTION: No

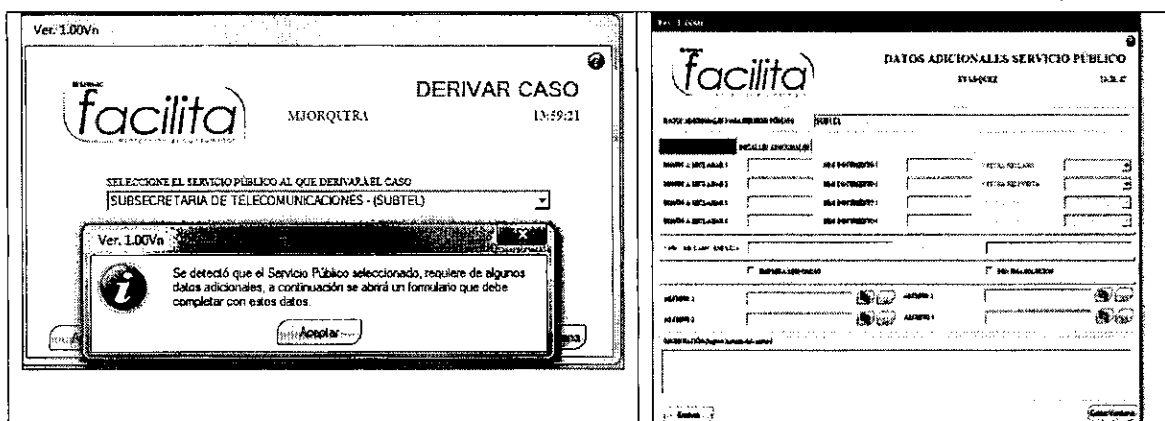
facilita MEJORCERA DERIVAR CASO 13:57:16

TELEFONEAR EL SERVICIO PÚBLICO AL QUE DERIVARÁ EL CASO

El sistema nos indicará que debemos ingresar datos adicionales al caso, por lo tanto se abrirá un nuevo **formulario**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Es recomendable seguir cierto orden respecto del llenado del formulario para un traslado exitoso.

1º.- Se deben llenar obligatoriamente los campos que se encuentran en rojo.

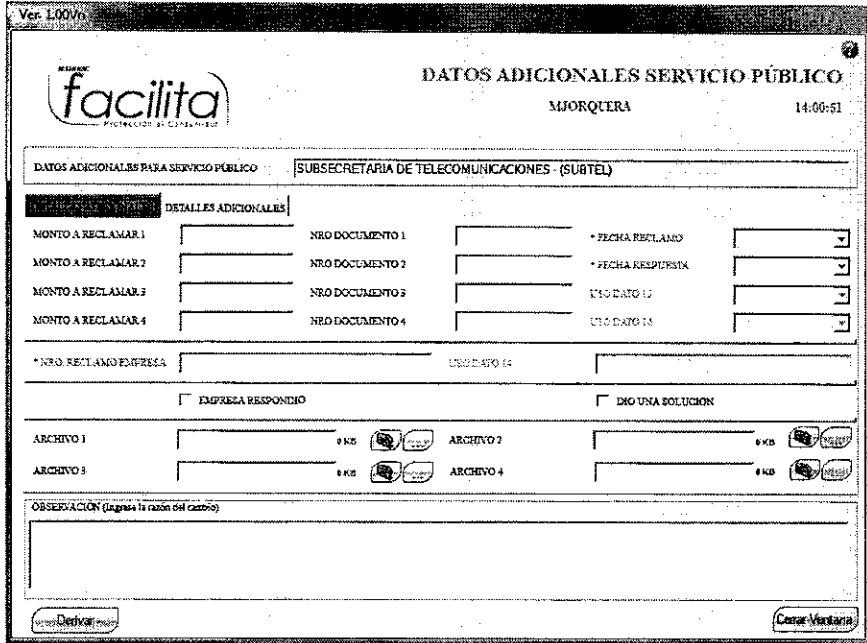
En la primera viñeta de "Detalles Adicionales", nos encontramos con:

- Fecha del Reclamo
- Fecha de Respuesta
- Nro. Reclamo Empresa

A ellos debemos agregar, si corresponde:

- Empresa respondió
- Dio Solución

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



The screenshot shows a web form titled "DATOS ADICIONALES SERVICIO PÚBLICO" for the "SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES - (SUBTEL)". The form includes fields for "MONTOS A RECLAMAR" (1-4), "NRO DOCUMENTO" (1-4), and "FECHA" (1-4). There are also checkboxes for "EMPRESA RESPONDIÓ" and "DIO UNA SOLUCIÓN", and a section for "ARCHIVO" (1-4) with file upload icons. An "OBSERVACIÓN" field is at the bottom.

Fecha del reclamo: en este campo se debe ingresar la fecha en que la persona ingresó su reclamo, ya sea a la empresa o a Sernac.

Fecha de respuesta: En este campo se debe ingresar la fecha en que la empresa dio respuesta, ya sea directamente al consumidor o a Sernac.

En caso de que el proveedor no haya entregado respuesta se debe ingresar la fecha del día de la derivación a Subtel.

Nro. Reclamo Empresa: En este campo se debe ingresar el número de reclamo que la empresa le entregó al consumidor en caso de reclamo anterior o el número de reclamo Sernac correspondiente al caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

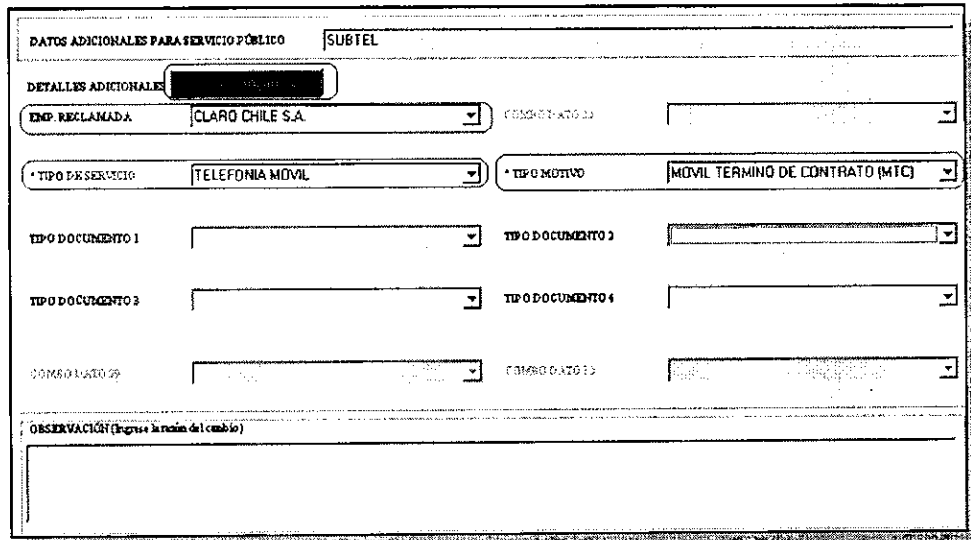
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Empresa respondió: Este campo se debe marcar en caso que la empresa haya ingresado respuesta a nuestro sistema.

Dio solución: Este campo se debe marcar cuando la empresa dió una respuesta al caso, no hace referencia a si fue positiva o negativa, solo representa el hecho de recibir una respuesta o no.

En la segunda viñeta de "detalles adicionales", nos encontramos con:

- Empresa reclamada.
- Tipo de Servicio
- Tipo Motivo



Empresa Reclamada: En este campo se ingresa el nombre del proveedor que originó el reclamo.

Tipo de Servicio: En este campo se ingresa el tipo de servicio involucrado en el reclamo.

Tipo Motivo: En este campo se ingresa la circunstancia que motivo el reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

2º.- Una vez completados los campos obligatorios, es necesario determinar cuántos archivos adjuntos se enviarán en la derivación.

Si bien el sistema indica la posibilidad de ingresar 4 archivos adjuntos, **solo se pueden enviar 2**, por lo que es necesario tomar las medidas necesarias para ingresar solo en esos dos archivos los documentos a derivar. (PDF)

Cada archivo que adjuntamos, siempre debe estar ligado a tres conceptos o campos dentro del formulario, distribuidos en ambas viñetas, si falta uno de ellos el procedimiento arrojará un error y no se derivará.

Por ejemplo:

Por lo tanto, al adjuntar un archivo, se debe por obligación ingresar;

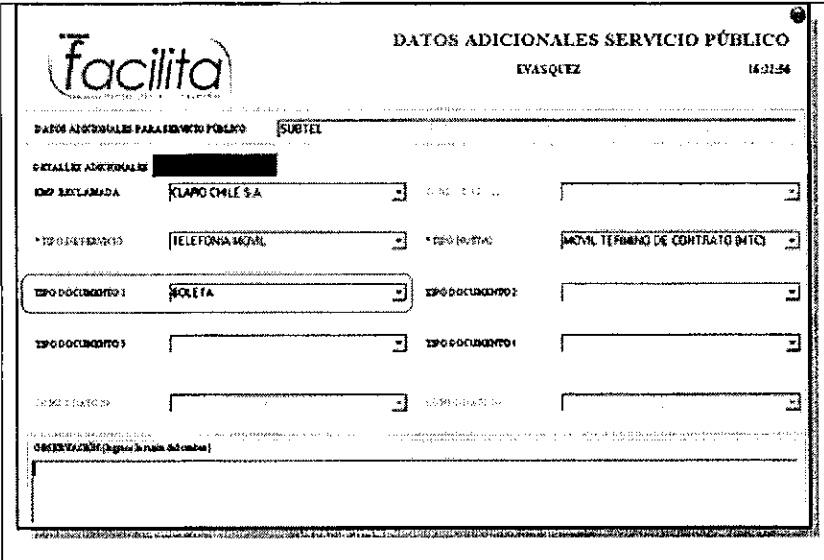
- 1.- Un Monto a Reclamar 1
- 2.- Un Nro de documento 1 y

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

3.- Un Tipo de documento 1 (disponible en la 2º viñeta de detalles adicionales).

Es importante señalar que si el "Monto a Reclamar" o el "Nro de Documento" es indeterminado o no existe, el ejecutivo igualmente debe ingresar el dígito 1.

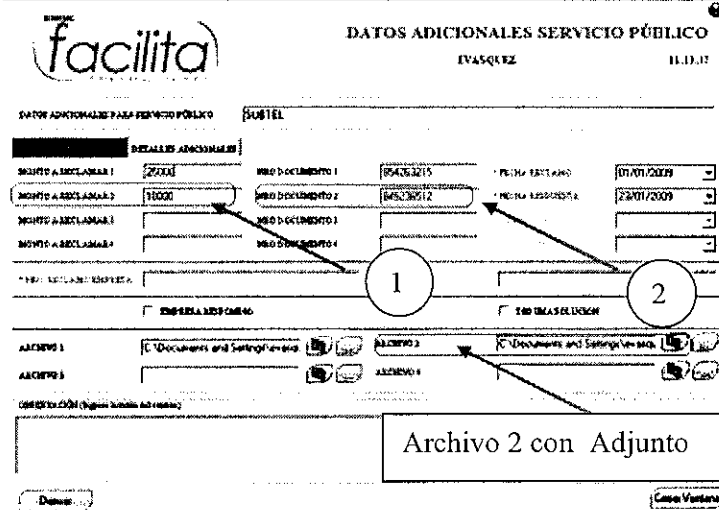


Obviamente que, si necesitamos enviar dos archivos, debemos además de agregar el archivo 2, ingresar:

- 1.- Un Monto a Reclamar 2
- 2.- Un Nro de documento 2 y
- 3.- Un Tipo de documento 2 (disponible en la 2º viñeta de detalles adicionales).

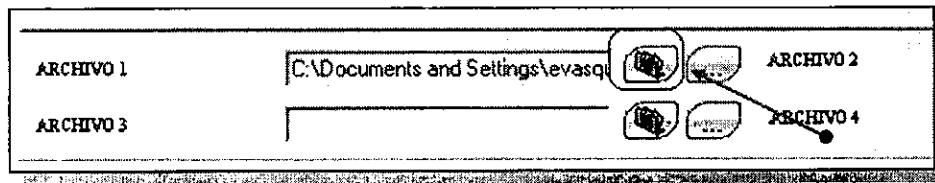
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Al adjuntar un archivo, debemos distinguir si este se encuentra en el mismo caso o está alojado en alguna carpeta de nuestro computador.

En caso que el archivo que necesitemos adjuntar, provenga del mismo caso, debemos presionar el icono que se asemeja a una carpeta.



Con ello se abrirá un buscador desde donde extraeremos el documento que necesitamos y que se encuentra adjunto inicialmente en nuestro caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

DETALLES ADICIONALES

MONTO A RECLAMAR 1	25000	NEO DOCUMENTO 1	864263215	FECHA RECLAMO	01/01/2009
MONTO A RECLAMAR 2	10000	NEO DOCUMENTO 2	845236512	FECHA RESPUESTA	23/01/2009
MONTO A RECLAMAR 3		NEO DOCUMENTO 3		NEO DATO 3	
MONTO A RECLAMAR 4		NEO DOCUMENTO 4		NEO DATO 4	

* MONTO RECLAMO EMPRESA: [] MEDIADOR: []

NO HA RESPONDIDO NO HA SOLUCIONADO

ARCHIVO 1: [D:\Documents and Settings\avata...] ARCHIVO 2: [D:\Documents and Settings\avata...]

ARCHIVOS ADJUNTOS

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO 4096986

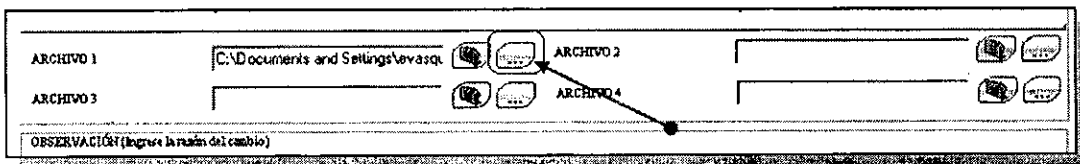
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO
19-01-2009	SERNAC.EVASQUEZ	WebService	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
19-01-2009	WS_PCS	SERNAC_WD	RESULTADO_XML_4096986.TXT
19-01-2009	WS_PCS	SERNAC_WD	FILE_XML_4096986.TXT
19-01-2009	SERNAC.EVASQUEZ	EVASQUEZ@SERNAC.CL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML

[No Visualizar] [Aceptar] [Cerrar Ventana]

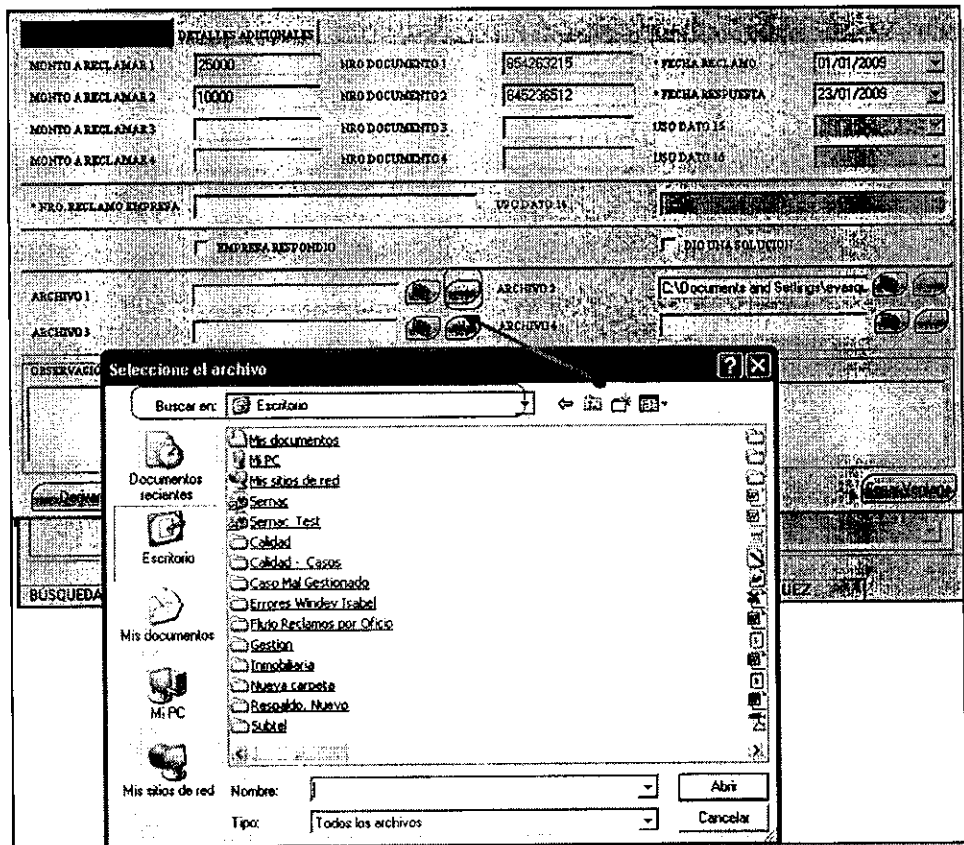
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Por otra parte, si el archivo se encuentra en nuestro computador, es necesario presionar el icono que representa tres puntos seguidos. "...".

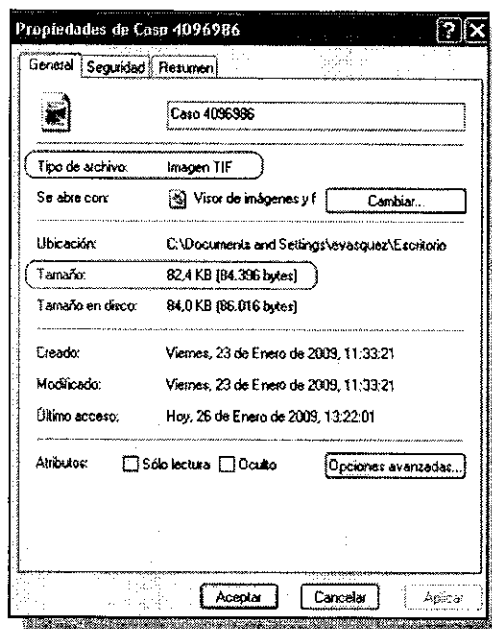


De allí se desplegará un buscador que nos ayudará a elegir el archivo que deseamos extraer desde nuestro computador.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Todos los archivos que se adjuntan deben ser de extensión PDF.
Cualquier archivo de formato diferente (Word, Excel, etc.).



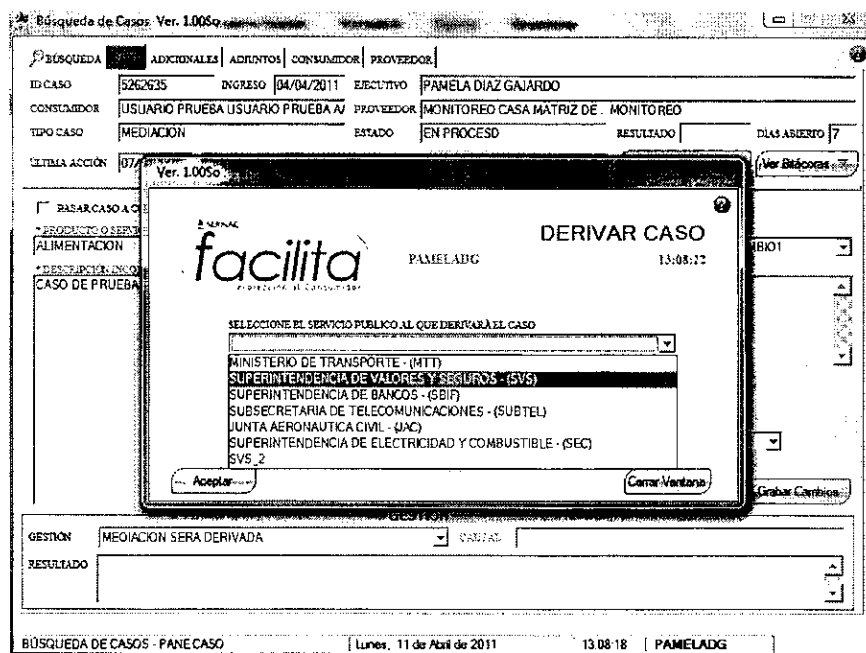
4.4.7.3 SVS: Superintendencia de Valores y Seguros

La Superintendencia de Valores y Seguros puede resolver casos relacionados con cobertura del seguro contratado, por ello en situaciones de esta naturaleza DEBEN SER CONSULTADOS CON EL ABOGADO para que evalúe si deberán ser derivados a la superintendencia de Valores y Seguros (SVS) **sin realizar la mediación**. Los casos que tengan relación con otro tipo de problemas (causales) se deberá realizar obligatoriamente la mediación. Si no se obtiene una respuesta de parte del proveedor o esta no resulta satisfactoria a los requerimientos del consumidor, y además si el ejecutivo, una vez analizado los antecedentes del caso determina que los hechos expuestos no son

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

denunciables por el Sernac, corresponde la derivación del caso a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Seleccionar la institución a la que será derivado el caso. En esta ocasión se debe elegir la opción Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).



Luego se visualizará una pantalla la cual indica que debe llenar datos adicionales en los cuales está habilitada la opción de poder adjuntar archivos junto a los casos que se derivan a SVS. Los archivos pueden ser de hasta 5Mb y pueden poseer las siguientes extensiones:

- JPG – JPEG
- PDF
- DOC – DOCX
- XLS - XLSX

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.00Vn

facilita
Protección al Consumidor

DATOS ADICIONALES SERVICIO PÚBLICO
MIJORQUERA 14:07:07

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO | SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS - (SVS)

DETALLES ADICIONALES





USO DATO 1	USO DATO 2	USO DATO 3	USO DATO 4	USO DATO 5
USO DATO 6	USO DATO 7	USO DATO 8	USO DATO 9	USO DATO 10
USO DATO 11	USO DATO 12	USO DATO 13	USO DATO 14	USO DATO 15
USO DATO 16	USO DATO 17	USO DATO 18	USO DATO 19	USO DATO 20





USO DATO 1 USO DATO 2 USO DATO 3 USO DATO 4 USO DATO 5

USO DATO 6 USO DATO 7 USO DATO 8 USO DATO 9 USO DATO 10



USO DATO 11 USO DATO 12 USO DATO 13 USO DATO 14 USO DATO 15

USO DATO 16 USO DATO 17 USO DATO 18 USO DATO 19 USO DATO 20





ARCHIVO 1 0 KB   USO DATO 11 0 KB  

USO DATO 16 0 KB   USO DATO 17 0 KB  

OBSERVACIÓN (Ingresar la razón del cambio)

USO DATO 3

ARCHIVO 1 0 KB   USO DATO 11 0 KB  

El archivo es totalmente opcional (no obligatorio). Se permiten adjuntar documentos como FUAP, Contratos y toda información que el ejecutivo estime pertinente y necesario para facilitar la resolución del reclamo presentado por el consumidor

Se debe revisar la bitácora del caso en el cual indica un Id_Caso_SVS, si el caso fue derivado correctamente este dirá: Resultado: OK Numero: 00000000125

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.005

ID CASO	5262635	INGRESO	04/04/2011	EJECUTIVO	PAMELADG
CONSUMIDOR	USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA	PROVEEDOR	MONITOREO		
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO	DIAS ABIERTO 7
ULTIMA ACCION	11/04/2011	MEDIACION FUE DERIVADA			

FECHA ACCION	DESCRIPCION ACCION	NOMBRE USUARIO	OBSERVACION
04/04/2011 12:05:15	LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA	PAMELA DIAZ GAJA	
05/04/2011 13:08:09	SE HAN MODIFICADO LOS DATOS: CALLE AAS NUMERO CALLE DE DIRECCION 12, VILLA DE DIRECCION DEL CONSUMIDOR	PAMELA DIAZ GAJA	
05/04/2011 13:13:20	MEDIACION FUE DERIVADA	PAMELA DIAZ GAJA	DERIVADO A: SVS_2
05/04/2011 13:14:54	SE ENVIO WEBSERVICE A SVS	PAMELA DIAZ GAJA	Resultado: OK Descripcion: SIN_ERROR Detalle: 2011040056952

Cerrar Ventana

Si el caso presenta dificultades en la derivación, los errores se encuentran en la bitácora y además existe un archivo que se encuentra en los adjuntos del caso. El cual indica en donde se encuentra el error.

Luego el caso se debe cerrar el caso, con la gestión fin gestión mediación.

Búsqueda de Casos Ver: 1.005

ID CASO	5262635	INGRESO	04/04/2011	EJECUTIVO	PAMELA DIAZ GAJARDO
CONSUMIDOR	USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA AJ	PROVEEDOR	MONITOREO CASA MATRIZ DE	MONITOREO	
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO	DIAS ABIERTO 7
ULTIMA ACCION	11/04/2011	MEDIACION FUE DERIVADA			

PASAR CASO A COLECTIVO
 ALIMENTACION
 GARANTIA
 NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO

CASO DE PRUEBA
 CASO DE PR
 NO SOLITA Y CONTRATO
 FECHA DEL MEDIO: 01/03/2011
 PUBLICAR EN INTERNET: SI NO
 PUBLICAR A INTERMEDIACION: SI NO
 INFORMAR A TERCEROS: SI NO

GESTION
 RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO PRUEBA
 REGISTRO INDEFINICION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA

de 2011 13:30:43 PAMELADG

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona "FIN GESTIÓN MEDIACIÓN", Eligiendo una de las tres causales DERIVADO EXITOSAMENTE A SSPP ASOCIADO A SERNAC; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.



Luego debe seleccionar la carta IC- 008 Informa Cierre Caso SVS Transitoria

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.0004

facilita
Protección al Consumidor

SELECCIÓN CARTAS
PANELADG 13:33:44

ID CASO: 5262635

TIPO CARTA: C. INFORME DE CIERRE

EDITABLE 1:

EDITABLE 3:

DIRECCIÓN: FOIAZ@SERNAC.CL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	ORIGEN
4		

OBSERVACIÓN: (Ingresar la razón del cambio)

CARGAS

- C026 - INFORMA CIERRE
- IC 011 - INFORME CIERRE CASOS PNR INMOBILIARIAS
- C032 - INFORMA CIERRE CASO PROVEEDOR NO RESP
- C033 - INFORMA CIERRE PROVEEDOR NO ADOGE
- C037 - FALTAN ANTECEDENTES PROVEEDOR
- C038 - INFORMA CONSUMIDOR CAMBIO PROVEEDOR
- IC 005 - INFORMA CIERRE CASO RCI TRANSITORIA
- IC 012 - INFORME CIERRE CASO PULLMAN BUS
- IC 013 - INFORMA CIERRE FALTA ANTECED TELECOM
- IC 014 - INFORMA CIERRE CASO SEC
- IC 006 - INFORME CIERRE CASO SBIF TRANSITORIA
- IC 020 - INFORME RESPUESTA CASO REABIERTO POR I
- IC 021 - INFORMA CIERRE DESESTIMIENTO CONSUMID
- IC 022 - INFORMA CIERRE RESPUESTA INCONSISTENT
- IC 023 - INFORMA DENUNCIA CONSUMIDOR
- IC 007 - INFORMA CIERRE CASO DERIVADO OIRS
- IC 008 - INFORMA CIERRE CASO SVS TRANSITORIA
- IC 009 - INFORME CIERRE CARTA RESP CON ARCHIVO
- IC 010 - INFORMA CIERRE CASO S INMOB. CON RESP

Ver: 1.0004

Tacilita
Protección al Consumidor

MATERIA: INFORMA CIERRE CASO DERIVADOS SANTIAGO,

**SEÑORA(ITA)
USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA AAAAA
AAS 12
HUECHURABA
Presente**

A través de la presente, junto con saludarle, informamos a Ud., que procederemos a realizar la derivación de su caso, ingresando su requerimiento ante la Superintendencia de Valores y Seguros, siendo esta autoridad pública la encargada de gestionar su reclamación según la normativa especial que regula la materia.

Usted puede seguir informándose sobre el estado de avance de la tramitación de su Reclamo ante la Superintendencia de Valores Y Seguros, llamado al teléfono (56 2)473 4000, o bien dirigiéndose a las oficinas de la Plataforma de Atención al Inversorista y Asegurado de la Superintendencia de Valores y Seguros, ubicada en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso1, en horario de atención de 09.00 a 13.30 hrs.

Con esta comunicación, el Sernac da por concluida su intervención administrativa, siendo la Institución Pública recién mencionada la responsable de seguir la gestión de su Reclamo.

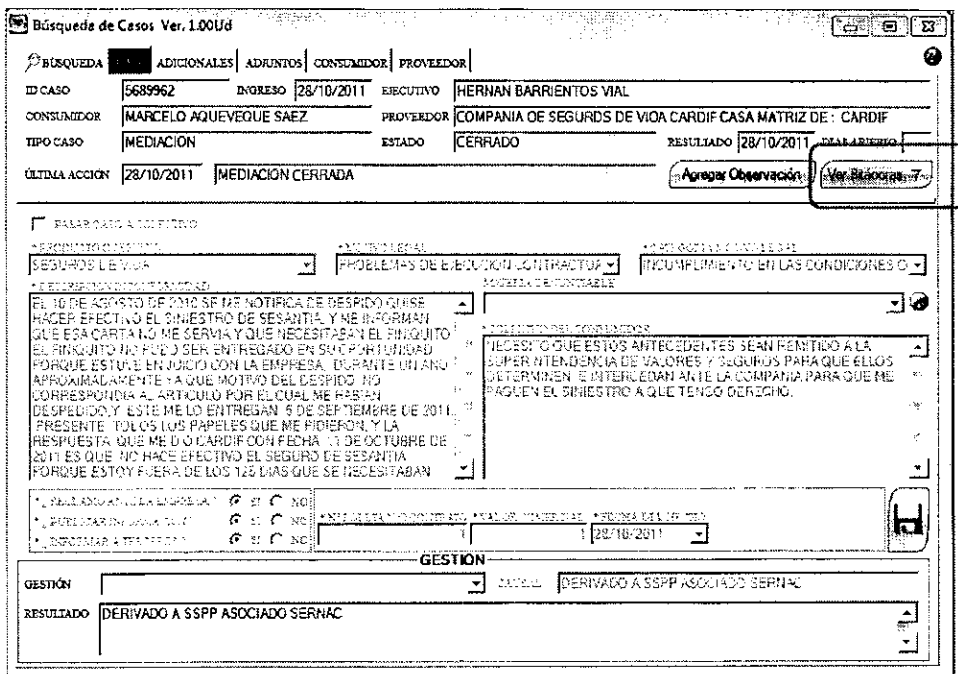
Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Estado de caso SVS

Con el fin de contar con información actualizada respecto de los casos derivados a la SVS, se incorpora la opción de "Estado Caso en SVS". Esta opción se activa solo cuando el sistema ha detectado un acuse de recibo "OK" desde SVS.



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Ud

BÚSQUEDA ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 5689962 INGRESO: 28/10/2011 EJECUTIVO: HERNAN BARRIENTOS VIAL
 CONSUMIDOR: MARCELO AQUEVEQUE SAEZ PROVEEDOR: COMPANIA DE SEGUROS DE VIDA CARDIF CASA MATRIZ DE : CARDIF
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: CERRADO RESULTADO: 28/10/2011 REALIZADO:
 ÚLTIMA ACCIÓN: 28/10/2011 MEDIACION CERRADA [Agregar Observación](#) [Ver Bitácoras](#)

PASAR DATOS A OTRO CASO

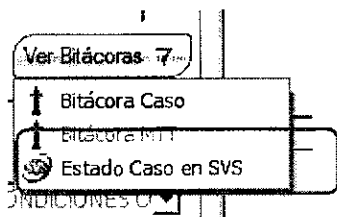
APLICACION O INICIATIVA: SEGUROS LEVISA PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRATOS INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES O

EL 16 DE AGOSTO DE 2010 SE ME NOTIFICA DE DESPIDO QUISE HACER EFECTIVO EL SINIESTRO DE SESANTIA Y ME INFORMAN QUE ESA CARTA NO ME SERVIA Y QUE NECESITABAN EL RINGUITO PORQUE ESTOY EN JUICIO CON LA EMPRESA. DURANTE UN AÑO APROXIMADAMENTE YA QUE MOTIVO DEL DESPIDO NO CORRESPONDE A ARTICULO POR EL CUAL ME FUE DESPIDIDO Y ESTE ME LO ENTREGAN 5 DE SEPTIEMBRE DE 2011. PRESENTE TODOS LOS PAPELES QUE ME PIDIERON Y LA RESPUESTA QUE ME DIO CARDIF CON FECHA 11 DE OCTUBRE DE 2011 ES QUE NO HACE EFECTIVO EL SEGURO DE SESANTIA PORQUE ESTOY FUERA DE LOS 120 DIAS QUE SE NECESITABAN

* ¿DEBE ADJUNTAR LA EMPRESA? SI NO
 * ¿DEBE ADJUNTAR LA LEY? SI NO
 * ¿DEBE ADJUNTAR LA RESOLUCION? SI NO



GESTION
 GESTIÓN: RESULTADO: DERIVADO A SPPP ASOCIADO SERNAC

Para consultar el estado del caso en SVS debe presionar el botón "Ver Bitácoras"




	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 212 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Seleccione "Estado Caso en SVS" y se desplegará el estado de caso entregado por el servicio de SVS

Ver. 1.00Ud




ESTADO DE CASO EN SVS

SHENRIQUEZ 13:48:38



INFORMACION DEL ESTADO RETORNADO DESDE SVS

REQUERIMIENTO, SVS HA ENVIADO UN OFICIO RECABANDO ANTECEDENTES SOBRE LA SITUACION PLANTEADA.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 213 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.7.4 SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

1.- En los casos relacionados con cajeros automáticos o fraudes relacionados con algún banco o institución financiera **deberán ser derivados a la superintendencia de bancos sin realizar la mediación**. En los casos que tengan relación con otro tipo de problemas (causales), se deberá realizar la mediación. Si no se obtiene una respuesta de parte del proveedor o esta no resulta satisfactoria a los requerimientos del consumidor, y además si el ejecutivo, una vez analizado los antecedentes del caso determina que los hechos expuestos no son denunciados por el Sernac, corresponde gestionar la derivación del caso a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

2.- Se solicita copia del carnet al consumidor por ambos lados para derivar sus antecedentes a la SBIF, para lo cual, se debe seleccionar **"enviar carta al consumidor"**, hacer Clic, lo cual nos lleva a otra pantalla en donde seleccionaremos la carta a informar al consumidor, haciendo un nuevo clic sobre esta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00000

BÚSQUDA ADICIONALES | ADMITIDOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4813417 DICIEMBRE 04/06/2010 EJECUTIVO DANIEL FRONCOSO SUBTEL

COMPROBADOR: D O D PROVEEDOR: PRUEBA CON CADA MATRIZ DE BANCO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 0

ULTIMA ACCIÓN: 04/06/2010 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PASAR CASO A COLECTIVO

CREDITOS DE CONSUMO DERECHOS LEGALES PATRONERIA INCORPORADA LEGAL
 DERECHOS DEL CONSUMIDOR DERECHO DE SEGURIDAD SALUD, ESTAD

PROBLEMA CAUSADO AUTOMATICAMENTE, FRAUDE, CASO QUE NO SEAN DENUNCIABLES PROBLEMA DEL CONSUMIDOR

PROBLEMA SIN CONTRATO FERIA DEL RECTOR 01/06/2010

VALOR CONSUMIDOR EXCLUIDO ANTE LA EMPRESA SI SI NO NO
 FALTA DE INFORMACIÓN SI SI NO NO

GESTIÓN

CIERRE POR REPETIDO O NUEVA
 FIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA DERIVADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE CONTACTARA AL PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA A PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

 2307 DFRONCOSO_5

Ver 1.00000

Facilita

SELECCIÓN CARTAS
DIFRONCOSO_5 18:27:28

ID CASO: 4813417

TIPO CARTA: INFORMATIVA

EDITABLE 1:

EDITABLE 2:

DIRECCIÓN: MDPALUEBA.CL

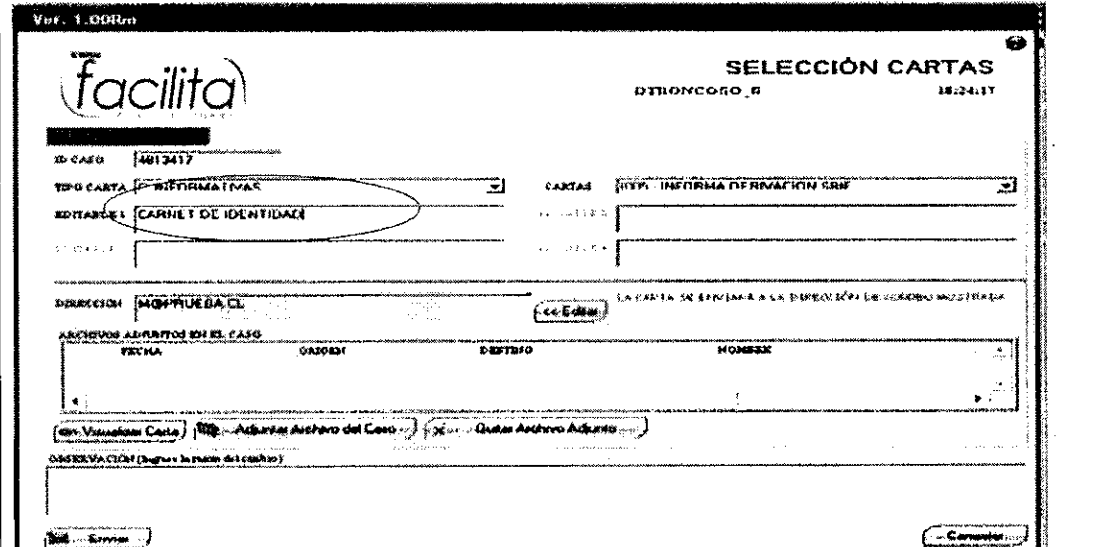
ARCHIVAR ANEXOS DE ESTE CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

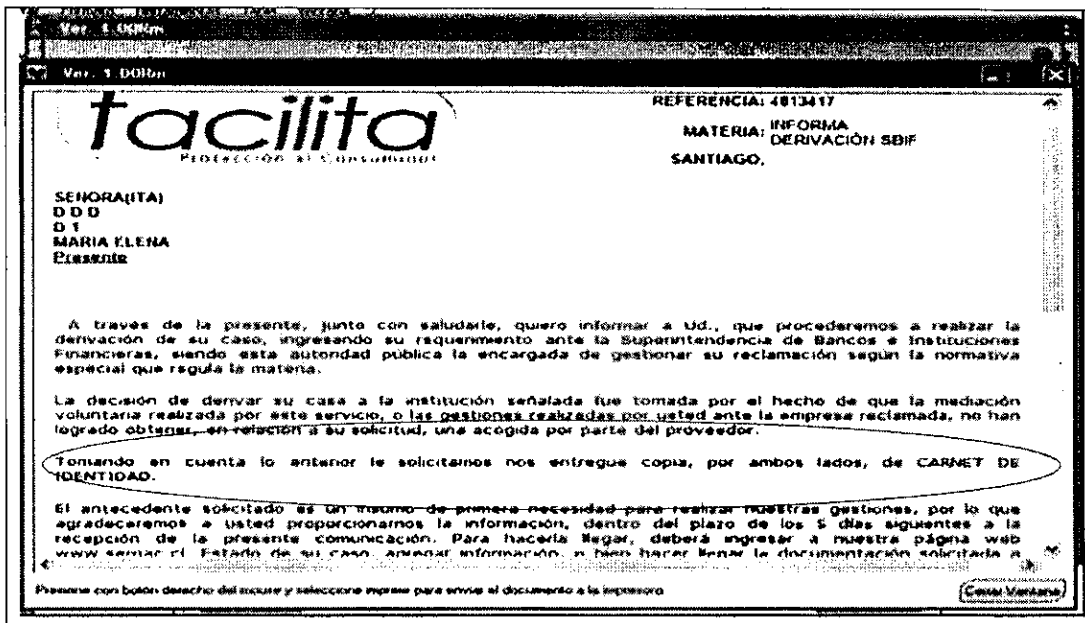
Departamento: Gestión Territorial y Canales

3.- Una vez seleccionado esta carta, existe una parte Editable 1 donde se escribirá la frase CARNÉ DE IDENTIDAD, para que aparezca en la carta que se enviara al consumidor



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

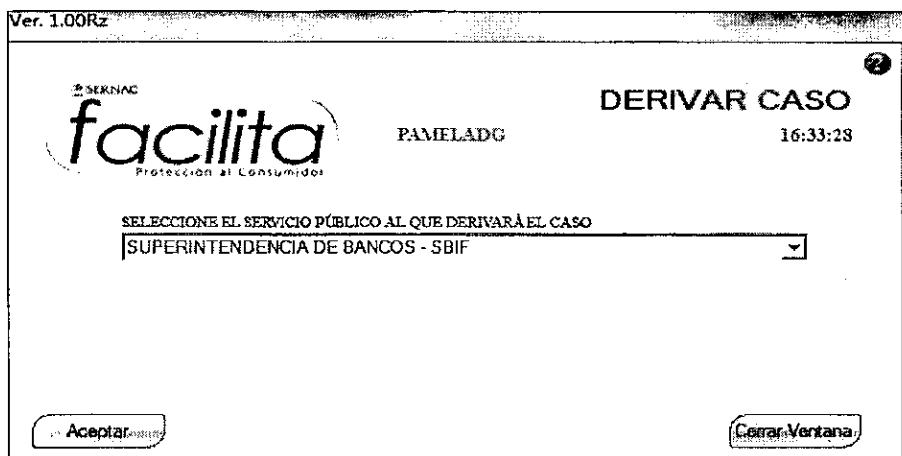
Departamento: Gestión Territorial y Canales



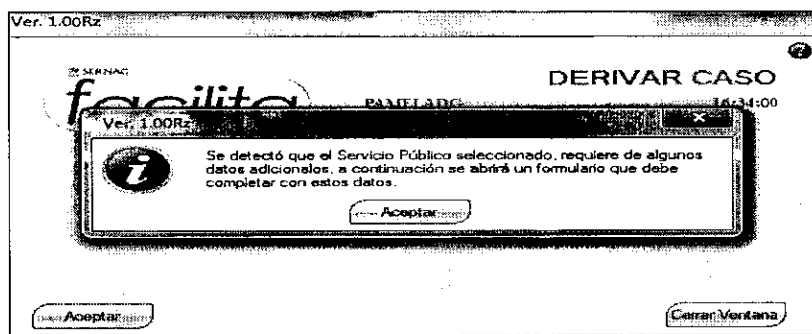
4.- Después de recibir la documentación del consumidor para realizar la derivación, se deberá seleccionar, de "Gestión" la acción "Mediación será Derivada", una vez realizado esta acción, se abrirá un cuadro de diálogo en que se debe seleccionar la institución a la que será derivado el caso, en esta ocasión se debe elegir la opción Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras (SBIF).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



5.- Seleccionada y aceptada la Superintendencia (SBIF) se abrirá un cuadro en que se señala que ese servicio público tiene convenio por E-mail, al aceptar se desplegará la carta de derivación del caso hacia la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



6.- La SBIF solo permite el envío de un archivo adjunto por lo tanto se debe seleccionar la pestaña * **ARCHIVO 1** que se encuentra marcado con rojo para adjuntar el primer archivo, en este campo se debe agregar la fotocopia del carnet de identidad y la presentación del caso denominado FUAP, este archivo debe ser PDF.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

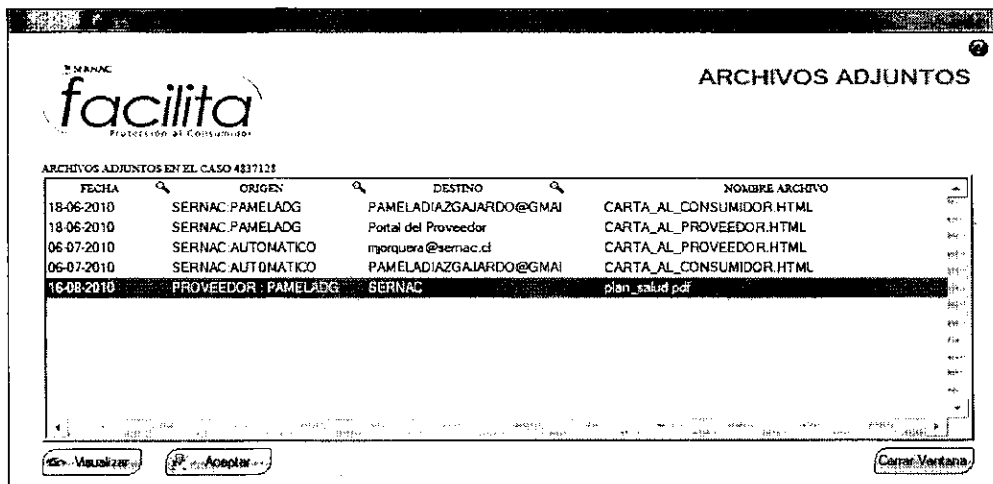
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Se desplegará una pantalla con todos los archivos adjuntos que contiene el caso, en el cual se debe seleccionar el que contenga información idónea.

Luego aparece un mensaje el cual informa que el archivo fue subido con éxito.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



ARCHIVOS ADJUNTOS

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO 4837123

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO
18-06-2010	SERNAC.PAMELADG	PAMELADIAZGAJARDO@GMAIL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
18-06-2010	SERNAC.PAMELADG	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-07-2010	SERNAC AUTOMATICO	morquera@sernac.cl	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-07-2010	SERNAC AUTOMATICO	PAMELADIAZGAJARDO@GMAIL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
16-08-2010	PROVEEDOR : PAMELADG	SERNAC	plan_salud.pdf

Visualizar Aceptar Cambiar Ventana

Nota: el FUAP debe ser escaneado en formato PDF, por lo tanto deben imprimir y luego escanear.

7.- En la siguiente pestaña de detalles adicionales se debe seleccionar el nombre del banco o institución financiera indicada por el consumidor en el reclamo. Luego de esto debe presionar el botón Derivar para finalizar la derivación del caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.00%

facilita PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DATOS ADICIONALES SERVICIO PÚBLICO
PAMELADG 16:39:42

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO | SUPERINTENDENCIA DE BANCOS - SBIF

DETALLES ADICIONALES

* NOMBRE BANCO	BANCO PALABELLA	CONTRIBUCIÓN 11	
CONTRIBUCIÓN 12		CONTRIBUCIÓN 14	
CONTRIBUCIÓN 15		CONTRIBUCIÓN 16	
CONTRIBUCIÓN 17		CONTRIBUCIÓN 18	
CONTRIBUCIÓN 19		CONTRIBUCIÓN 20	
CONTRIBUCIÓN 21		CONTRIBUCIÓN 22	
CONTRIBUCIÓN 23		CONTRIBUCIÓN 24	
CONTRIBUCIÓN 25		CONTRIBUCIÓN 26	
CONTRIBUCIÓN 27		CONTRIBUCIÓN 28	
CONTRIBUCIÓN 29		CONTRIBUCIÓN 30	
CONTRIBUCIÓN 31		CONTRIBUCIÓN 32	
CONTRIBUCIÓN 33		CONTRIBUCIÓN 34	
CONTRIBUCIÓN 35		CONTRIBUCIÓN 36	
CONTRIBUCIÓN 37		CONTRIBUCIÓN 38	
CONTRIBUCIÓN 39		CONTRIBUCIÓN 40	
CONTRIBUCIÓN 41		CONTRIBUCIÓN 42	
CONTRIBUCIÓN 43		CONTRIBUCIÓN 44	
CONTRIBUCIÓN 45		CONTRIBUCIÓN 46	
CONTRIBUCIÓN 47		CONTRIBUCIÓN 48	
CONTRIBUCIÓN 49		CONTRIBUCIÓN 50	
CONTRIBUCIÓN 51		CONTRIBUCIÓN 52	
CONTRIBUCIÓN 53		CONTRIBUCIÓN 54	
CONTRIBUCIÓN 55		CONTRIBUCIÓN 56	
CONTRIBUCIÓN 57		CONTRIBUCIÓN 58	
CONTRIBUCIÓN 59		CONTRIBUCIÓN 60	
CONTRIBUCIÓN 61		CONTRIBUCIÓN 62	
CONTRIBUCIÓN 63		CONTRIBUCIÓN 64	
CONTRIBUCIÓN 65		CONTRIBUCIÓN 66	
CONTRIBUCIÓN 67		CONTRIBUCIÓN 68	
CONTRIBUCIÓN 69		CONTRIBUCIÓN 70	
CONTRIBUCIÓN 71		CONTRIBUCIÓN 72	
CONTRIBUCIÓN 73		CONTRIBUCIÓN 74	
CONTRIBUCIÓN 75		CONTRIBUCIÓN 76	
CONTRIBUCIÓN 77		CONTRIBUCIÓN 78	
CONTRIBUCIÓN 79		CONTRIBUCIÓN 80	
CONTRIBUCIÓN 81		CONTRIBUCIÓN 82	
CONTRIBUCIÓN 83		CONTRIBUCIÓN 84	
CONTRIBUCIÓN 85		CONTRIBUCIÓN 86	
CONTRIBUCIÓN 87		CONTRIBUCIÓN 88	
CONTRIBUCIÓN 89		CONTRIBUCIÓN 90	
CONTRIBUCIÓN 91		CONTRIBUCIÓN 92	
CONTRIBUCIÓN 93		CONTRIBUCIÓN 94	
CONTRIBUCIÓN 95		CONTRIBUCIÓN 96	
CONTRIBUCIÓN 97		CONTRIBUCIÓN 98	
CONTRIBUCIÓN 99		CONTRIBUCIÓN 100	

OBSERVACIÓN (Ingresar la razón)

CASO DE PRUEBA

Derivar

Comenzar Ventana

Búsqueda de Casos Ver: 1.00%

BUSQUEDA | ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4837105 INGRESO: 18/06/2010 EJECUTIVO: PAMELA DIAZ GAJARDO

CONSUMIDOR: PAMELA DIAZ GAJARDO PROVEEDOR: PRUEBA CMR CASA MATRIZ DE BANCO

TIPO CASO: MEDIACIÓN ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 59

ULTIMA ACCION: 06/07/2010 INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

AGREGAR OBSERVACIÓN | VER BITCORREO

PASAR CASO A COLECTIVO

* PRODUCTO O SERVICIO: LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE * MOTIVO LEGAL: PROMOCIONES Y OFERTAS * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTA

* DESCRIPCIÓN INCUMPLIMIENTO: CASO DE PRUEBA INGRESADO POR ADMINISTRADOR

Búsqueda de Casos Ver: 1.00%

Operación exitosa

Valor Comercial: 1 FECHA DEL HECHO: 03/05/2010

RECLAMO ANTE LA EMPRESA? SI NO PUBLICAR INFORMACION? SI NO

GESTIÓN: MEDIACION SERA DERIVADA

RESULTADO:

BUSQUEDA DE CASOS - PAMELADG | Lunes, 16 de Agosto de 2010 | 16:38:15 | PAMELADG

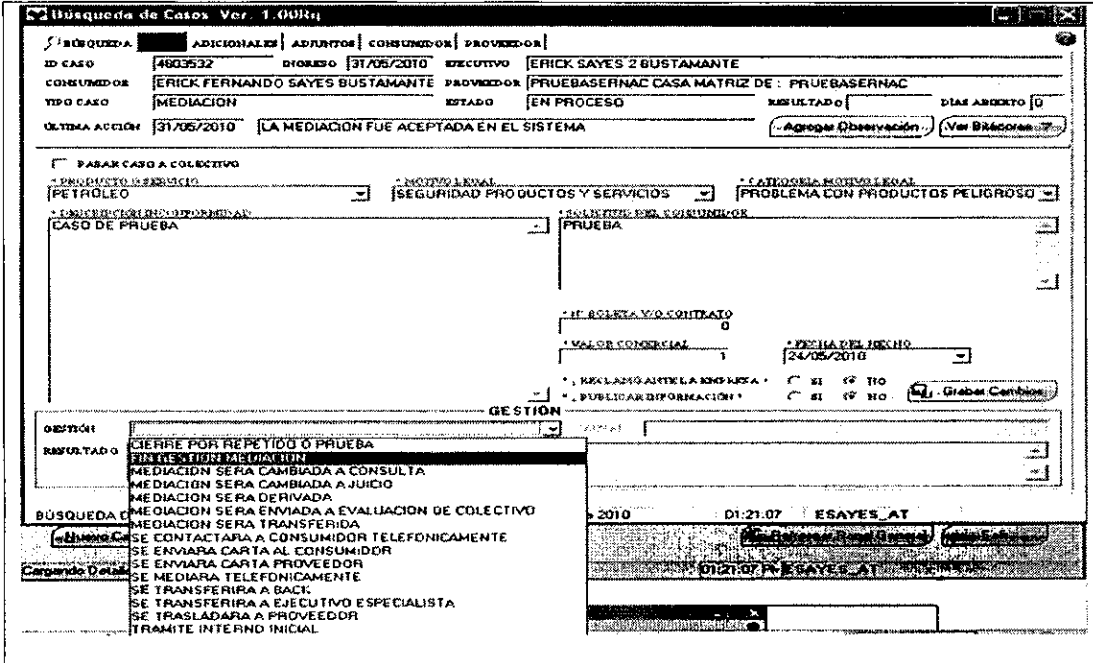
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

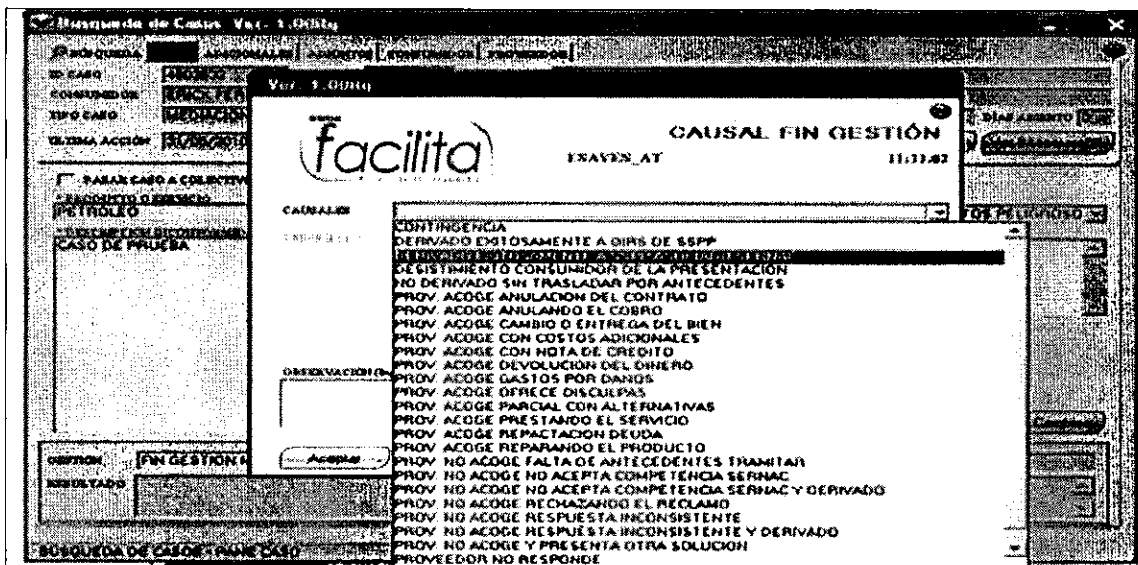
Una vez Derivado, deben esperar 2 días hábiles antes de cerrar el caso, tiempo comprometido desde la SBIF para mandarnos un acuse recibo del caso, si llega antes deben proceder a cerrar.

Si no llega en este plazo ingresar una Mesa de Ayuda dirigido a la Administradora del Sistema.

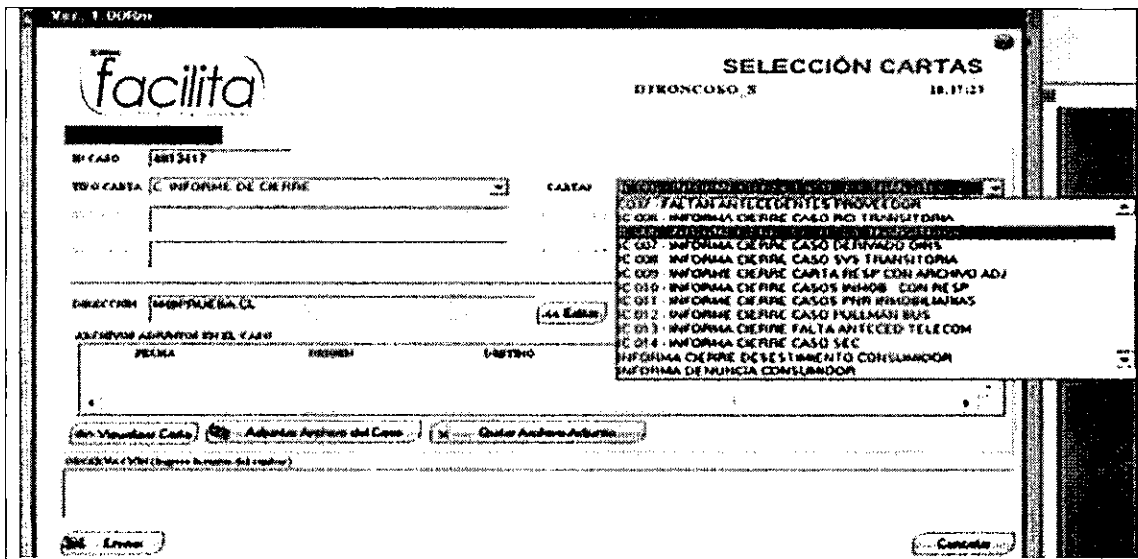
8.- Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona una de las tres opciones: DERIVADO EXITOSAMENTE A SSPP ASOCIADO A SERNAC; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



9.- Seleccionada la causal de cierre, se debe elegir una carta para enviar al consumidor, en este caso la carta debe ser la IC006 – INFORMA CIERRE CASO SBIF, procediendo al envío de la carta cerrando así el caso.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.004hrs

Facilita **SELECCIÓN CARTAS**
DTRONCOSO_N 10/19/13

ID CASO: [4813417]

TIPO CARTA: [C INFORME DE CAMPE] CARTAS: [CARTAS DE INFORME DE CAMPE]

FECHA: [] VENCIMIENTO: []

DIRECCION: [MAGPUEBA.CL] LA CARTA SE ENVIARA A LA DIRECCION DE CORREOS MULTIMEDIA

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE



Sin Anexos Carta
 Adjuntos Anexo del Caso
 Otros Anexo Adjunto

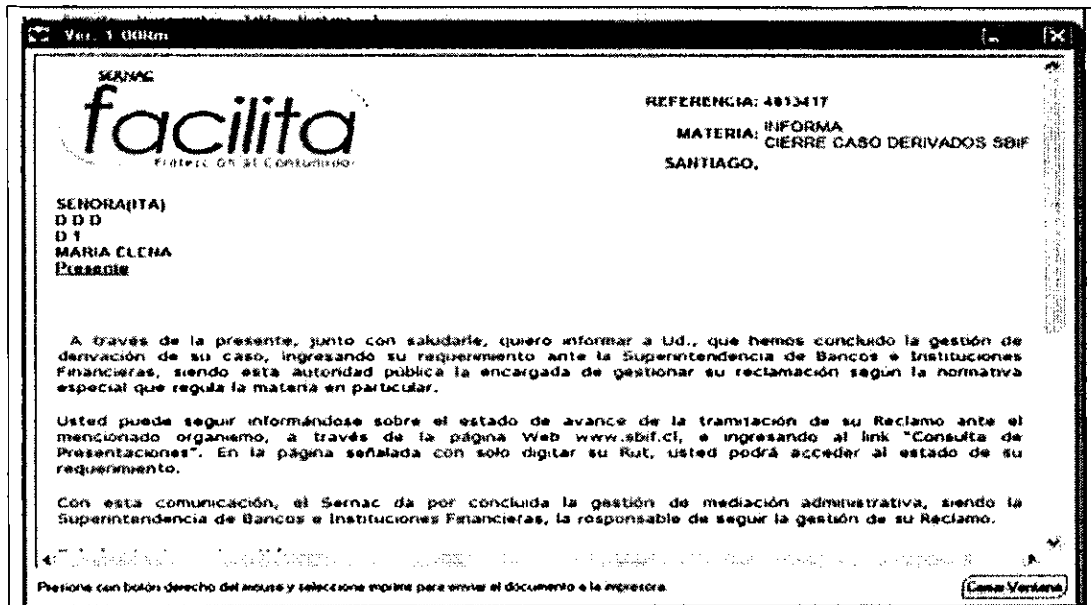
OBSERVACION (Depende la forma del resultado)

[Error] Cancelar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 224 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



4.4.7.5 SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social

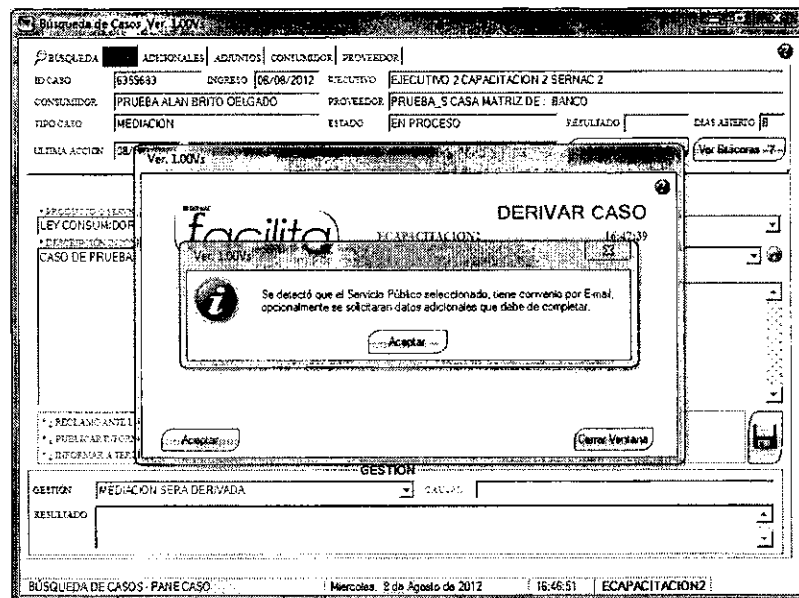
La Superintendencia de Seguridad Social puede resolver casos relacionados con Asignación familiar, Subsidio de Cesantía (Derechos y Requisitos) Subsidio por Incapacidad Laboral (Derecho, Cálculo y Requisitos), Afiliación y desafiliación a las cajas de compensación de Asignación Familiar de empresas, pensionados o independientes, por ello en situaciones de esta naturaleza **DEBEN SER CONSULTADOS CON EL ABOGADO para analizar su derivación a la superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) sin realizar la mediación, así como los antecedentes que de acuerdo al convenio deben ser solicitados al consumidor para la tramitación de dichas materias en la Superintendencia.** Los casos que tengan relación con problemas (causales) de Crédito Social, se deberá realizar obligatoriamente la mediación. Si no se obtiene una respuesta de parte del proveedor o esta no resulta satisfactoria a los requerimientos del consumidor, y además si el ejecutivo, una vez analizado los antecedentes del caso determina que los

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

hechos expuestos no son denunciados por el Sernac, corresponde la derivación del caso a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Seleccionar la institución a la que será derivado el caso. En esta ocasión se debe elegir la opción Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

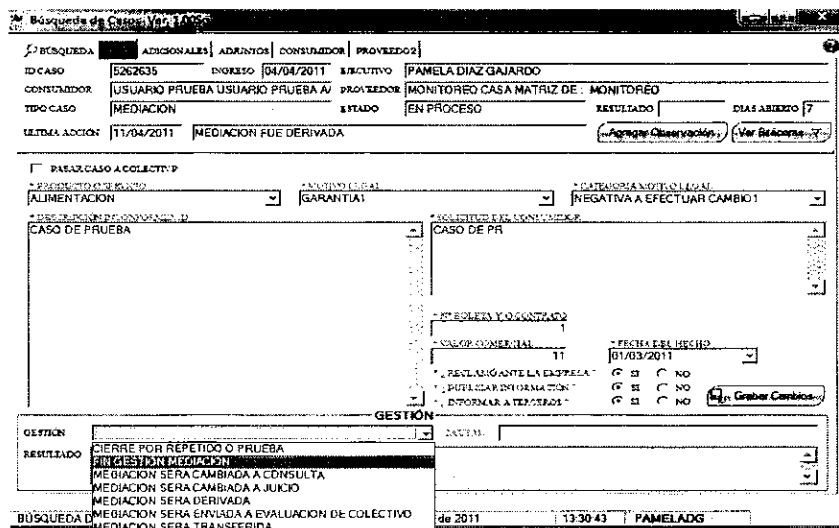
Luego se visualizara una pantalla la cual indica que debe llenar datos adicionales en los cuales está habilitada la opción de poder adjuntar archivos junto a los casos que se derivan a SUSESO., se debe adjuntar la respuesta entregada por el proveedor, en caso de haberlo hecho, y si se cuenta con ellos, todos los antecedentes proporcionados por el consumidor, que fundamenten su requerimiento.

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO		SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	
DETALLES ADICIONALES	DETALLES ADICIONALES	[Redacted]	
ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO			
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE
[Empty Table Area]			
OBSERVACIÓN (Ingresar la razón del cambio)			

Luego de la derivación el caso se debe cerrar el caso, con la gestión fin gestión mediación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos
 BÚSQUEDA: ADICIONALES | ADMINISTRATIVOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR
 ID CASO: 5262635 | INGRESO: 04/04/2011 | EJECUTIVO: PAMELA DIAZ GAJARDO
 CONSUMIDOR: USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA A | PROVEEDOR: MONITOREO CASA MATRIZ DE: MONITOREO
 TIPO CASO: MEDIACIÓN | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: DIAS ABIEZOS: 7
 ÚLTIMA ACCIÓN: 11/04/2011 | MEDIACIÓN FUE DERIVADA | |

PASAR CASO A COLECTIVO
 * PRESENTACIÓN COLECTIVA: ALIMENTACION | * CATEGORÍA LEGAL: GARANTIA | * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL: NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO 1
 * RESULTADO DE CONVENIO: CASO DE PRUEBA | * RESULTADO DE MONITOREO: CASO DE PR
 * REPETICIÓN Y OCUASIDAD: VALOR COMERCIAL: 11 | * FECHA DEL HECHO: 01/03/2011
 * PREGUNTA ANTE LA ESPERA: SI NO | * PREGUNTA INFORMACIÓN: SI NO
 * ENTORNAR A TELEFONO: SI NO |

GESTIÓN
 RESULTADO: CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
 FIN GESTIÓN MEDIACIÓN
 MEDIACIÓN SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACIÓN SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACIÓN SERA DERIVADA
 MEDIACIÓN SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACIÓN SERA TRANSFERIDA

BÚSQUEDA D: de 2011 | 13:30:43 | PAMELADG

Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona "FIN GESTIÓN MEDIACIÓN", Eligiendo una de las tres causales DERIVADO EXITOSAMENTE A SSPP ASOCIADO A SERNAC; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.



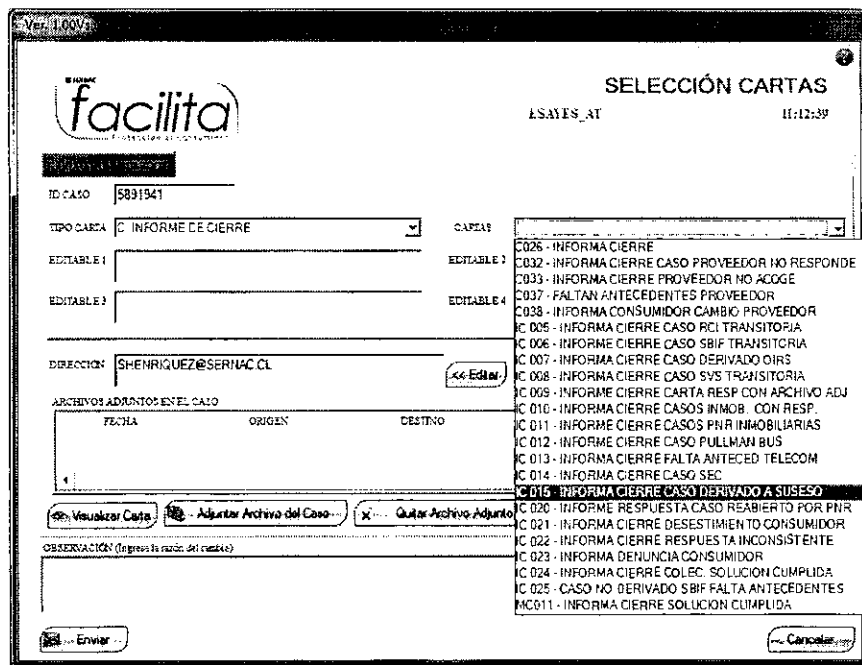
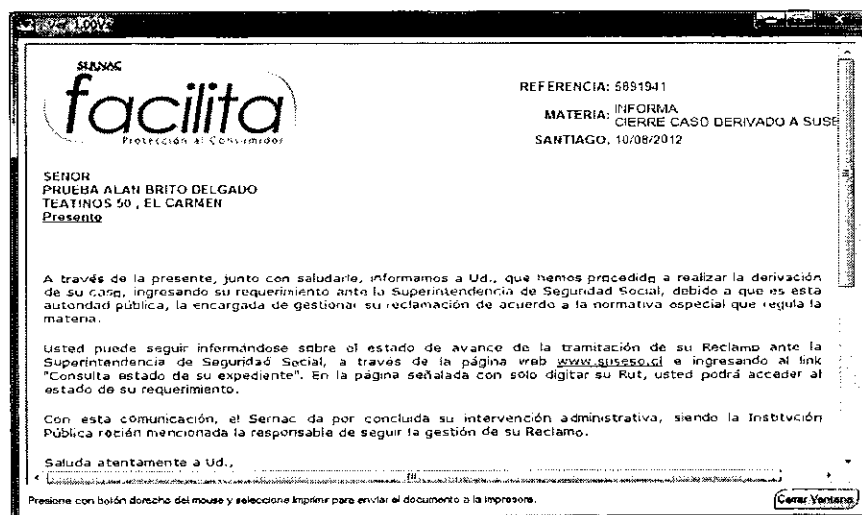
Ver: 1.0050
facilita CAUSAL FIN GESTIÓN
 PAMELADG 13:32:23

CAUSALES
 CASO MAL GESTIONADO
 CONTINGENCIA
DERIVADO A SSPP ASOCIADO SERNAC
 DERIVADO EXITOSAMENTE A OIRS
 DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO
 DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION
 NO DERIVADO A SSPP POR FALTA ANTECEDENTES
 PROV. ACOGE ANULACION DEL CONTRATO
 PROV. ACOGE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO EL DINERO
 PROV. ACOGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN
 PROV. ACOGE OFRECE DISCULPAS
 PROV. ACOGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS
 PROV. ACOGE PRESTANDO EL SERVICIO
 PROV. ACOGE REPARANDO EL PRODUCTO
 PROV. INFO. CASO NO PROCEDE Y PRESENTA ANTECEDENTES
 PROV. NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO
 PROV. NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE
 PROV. PRESENTA OTRA SOLUCION
 PROV. RECHAZA RECLAMO POR FALTA DE ANTECEDENTES
 PROVEEDOR NO RESPONDE
 PROVEEDOR NO UBICABLE - NO HABIDO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

Luego debe seleccionar la carta IC- 015 Informa Cierre Caso derivado a SUSES0

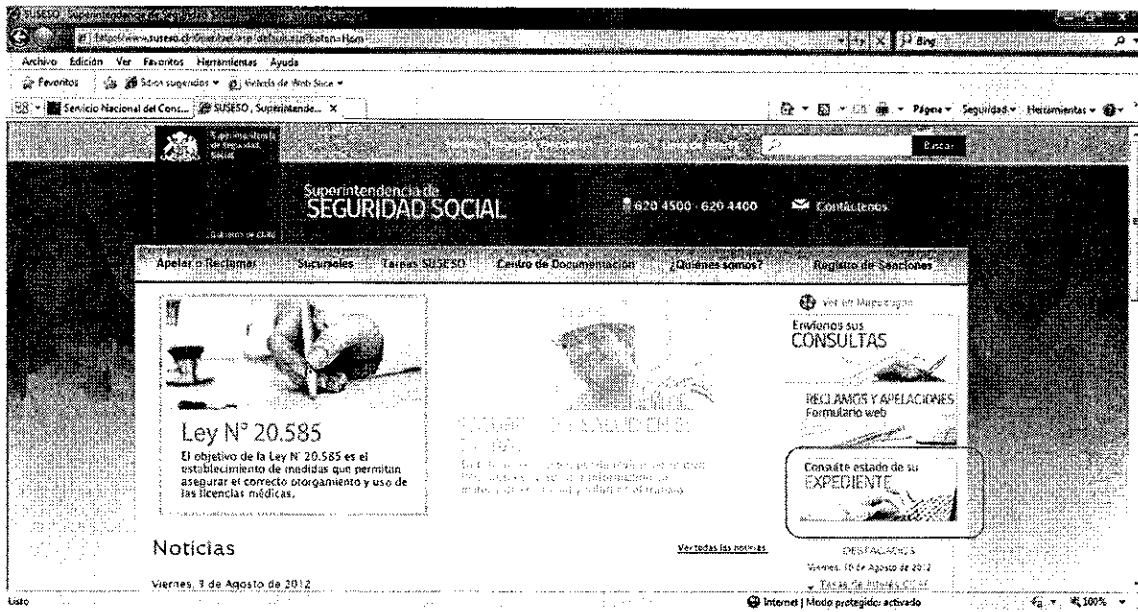
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Económic, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 229 de 290
	<p>Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)</p>			

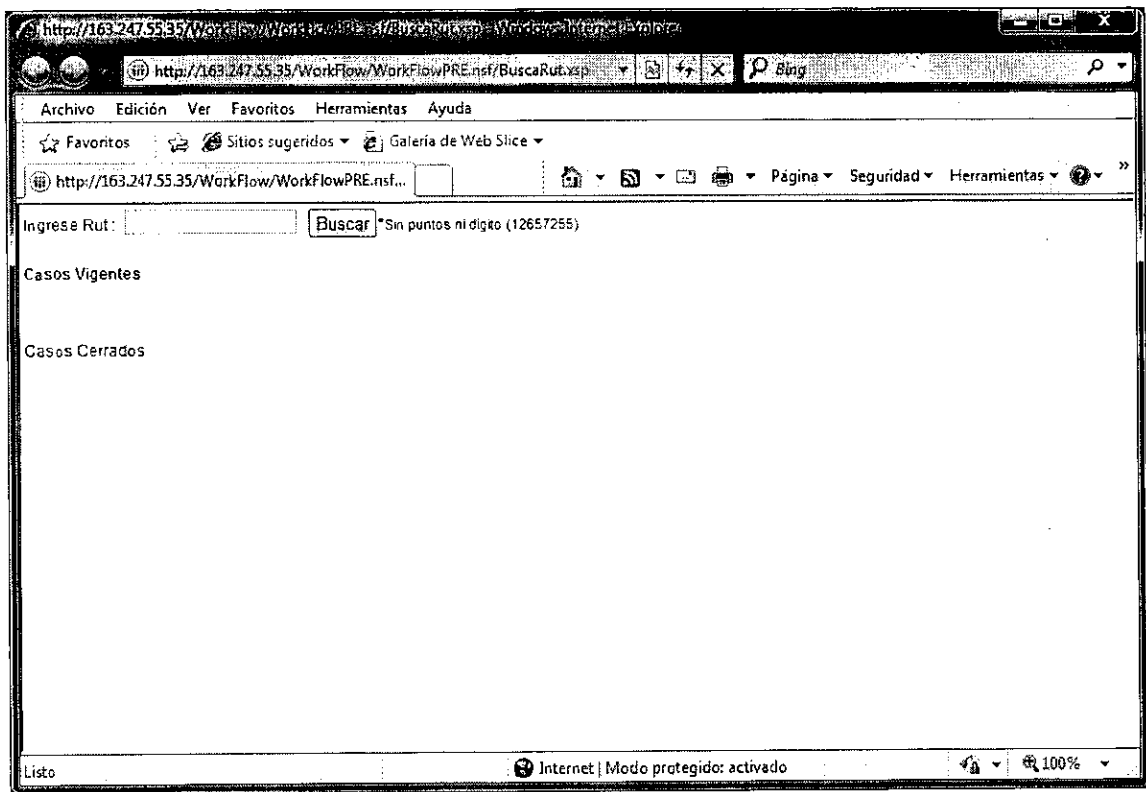
Estado de caso derivado SUSESO

Con el fin de contar con información actualizada respecto de los casos derivados a la SUSESO, se puede revisar en la página web de SUSESO, en el link Consulta de Expedientes, solo con el rut del consumidor.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.4.7.5 Casos de la comisión Nacional de Energía

Una mención especial merece el caso del acuerdo de cooperación establecido entre SERNAC y CNE, en virtud del cual se han realizado las modificaciones al sistema SernacWD y en el portal web municipal (SFM), modificaciones que consisten en que para que cada vez que sea trasladado, al proveedor, un caso clasificado en su motivo legal como 'INFORMACION Y PUBLICIDAD' y categoría motivo legal como 'PRECIO COBRADO DISTINTO AL INFORMADO EN BENCINAENLINEA.CL' se emita de manera automática una notificación a dicho organismo público CNE.

* PRODUCTO O SERVICIO: BENCINA
 * MOTIVO LEGAL: INFORMACION Y PUBLICIDAD
 * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL: PRECIO COBRADO DISTINTO AL INFORMADO

La acción realizada resulta transparente para el ejecutivo que realiza el traslado ya que ésta se ejecuta al mismo tiempo en que se envía la notificación de traslado al proveedor y la carta informativa al consumidor; quedando reflejado sólo como un adjunto más en el caso cuyo destinatario es una cuenta de correo electrónica de la Comisión Nacional de Energía. Dicha notificación NO genera acuse de recibo por lo que no se debe esperar respuesta de regreso.

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	MP	NOMBRE ARCHIVO
09-08-2012	SERNAC:SHENRIQUEZ	Portal del Proveedor	📎	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
09-08-2012	SERNAC:SHENRIQUEZ	SHENRIQUEZ@SERNAC.CL	📎	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
09-08-2012	SERNAC:SHENRIQUEZ	RGS@CNE.CL	📎	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML



El asunto del correo tiene el formato

SERNAC - CNE - Notificación de reclamo a proveedor, Caso 6362554

Y se envía la misma carta enviada al proveedor (F002 - FUAP + TRASLADO).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 232 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Consideraciones de las derivaciones

1. **Las plataformas comunales no realizan derivaciones**, lo cual está definido en las funcionalidades del Portal Municipal: Este listado de funcionalidades se encuentra en el documento llamado Portal Municipal y esta publicado en el Sistema Documental.
2. Los casos derivados a la SBIF pueden ser rechazados por esta institución por lo siguiente:
 - ✓ Falta de legibilidad del documento.
 - ✓ Archivo mal digitalizado.
 - ✓ Archivo con extensión distinta a PDF.
 - ✓ Falta de archivo adjunto
 - ✓ Envío físico del caso
3. La SBIF permite solo un archivo en el cual debe ir el Carné de identidad y el FUAP, ambos deben ser escaneados en un solo archivo en PDF el que debe ser subido al sistema en el campo ARCHIVO1.
4. Los correos de rechazo (SBIF, SEC, SUBTEL) llegan al caso y a una casilla de correo que es monitoreada por el depto. DGTC, por lo tanto si el rechazo no ha llegado y a su vez no existe retroalimentación de dicho depto., se les solicita que los casos deben ser cerrados en un plazo máximo de 2 días luego de ser derivado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 233 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 5: Reapertura de Reclamos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 234 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 5

4.5	REAPERTURA DE RECLAMOS CERRADOS	235
4.5.1	Errores de Gestión.....	236
4.5.3	Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos	243
4.5.4	Condiciones adicionales para realizar reapertura de casos cerrados	244
4.5.5	Responsable de la Reapertura y gestión de casos Re abiertos	244
4.5.6	Indicadores de gestión de casos re- abiertos	245
5.0.-	Criterios de Aceptación.....	245
6.0	Consideraciones del Manual.....	246
7.0.-	Registros de Calidad	247
8.0.-	Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.....	248
	Requisitos de Elementos de entrada	248
9.0.-	Riesgos	249
	ANEXO Nº1 CHECK LIST GESTION DE RECLAMOS	250
	ANEXO Nº2 Ejemplo de Árbol de Motivo Legal Mercado Financiero	255
	Anexo Nº3 Formato Respuesta Proveedor Y Respuesta Inconsistente.....	262
	ANEXO Nº4 Extracto Guía de Materias Denunciables (ver texto completo en Sistema Documental)	267
	ANEXO Nº5 Extracto de la Guía para Ejercer Derecho a Denuncia y Demanda	271
	ANEXO Nº 6 ARBOL DE CIERRE PARA GESTION DE RECLAMOS.....	281
	ANEXO Nº 7 MEDIOS DE PRUEBA PARA PROPUESTA DE DENUNCIA.....	287

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 235 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.5 REAPERTURA DE RECLAMOS CERRADOS

La reapertura de casos es una gestión que está disponible para ser ejecutada por los ATP de cada Dirección Regional y por el (la) Administrador (a) de Sistema. La consecuencia fundamental de la realización de esta acción es que un caso ya cerrado pasa a estar abierto nuevamente para nuevas gestiones sobre el mismo.

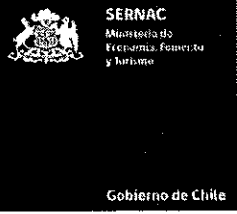

Para proceder a reabrir Reclamo ya cerrado, debe estar enmarcado en alguna de las siguientes situaciones:

1) Errores de Gestión atribuibles a usuarios de las distintas Plataformas de Gestión de Reclamos.

Una vez que se identifica el caso a reabrir, normalmente cerrado como Proveedor No responde, se analiza y si producto de un error de gestión por parte del ejecutivo, tales como: cierres erróneos, cierres antes de plazo, problemas con otorgamiento de claves en el Portal del Proveedor, problemas de sistema para el ingreso de respuesta u otras opciones que signifiquen claramente responsabilidad del Sernac en el cierre el caso, amerita la reapertura del mismo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	N Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p>N 2478</p>	Página 236 de 290
	Manual de gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Esta situación puede ser vista y analizada por cualquier ATP y por el Departamento gestión Territorial y Canales. Corresponde a reclamos identificados individualmente. (Caso a caso).

2) Campanas Masivas por Trabajo de Actualización de Datos Empresas.

Las campanas de actualización de Datos las realiza en forma periódica el Departamento gestión Territorial y Canales, desde donde se instruirá a las DRs el alcance, el volumen y los plazos de estas campanas. Ejemplos de esta situación son Proveedores que estn validados en nuestro Sistema, pero que su correo y/o Dirección de envío estn registrados en forma incorrecta, ya que no corresponden a los datos actuales del proveedor, quien no ha informado al Sernac de estos cambios. La consecuencia inmediata es que impide que los reclamos trasladados le lleguen efectivamente al proveedor destinatario. Generándose un error de gestión en el sistema

3) Uso de Canales Inadecuados por el Proveedor para Ingresar Respuestas de Reclamos.

Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos y que corresponde al Portal del Proveedor y a las Oficinas de Partes de las Direcciones Regionales, utilizando vías alternativas inadecuadas, como correo sernacresponde@sernacresponde.cl; mesaproveedores@sernac.cl, xxx@sernac.cl, Web Master de Sernac.cl, Soni, y otros similares.

Esta situación puede ser vista y analizada por cualquier ATP y por el Departamento gestión Territorial y Canales.

4.5.1 Errores de gestión

La detección de la necesidad de reabrir un reclamo, mayoritariamente provienen desde los tickets que ingresan los proveedores en la Mesa de Ayuda. Las principales causas detectadas son:., casos cerrados con Proveedor No responde y con respuesta en Sistema,

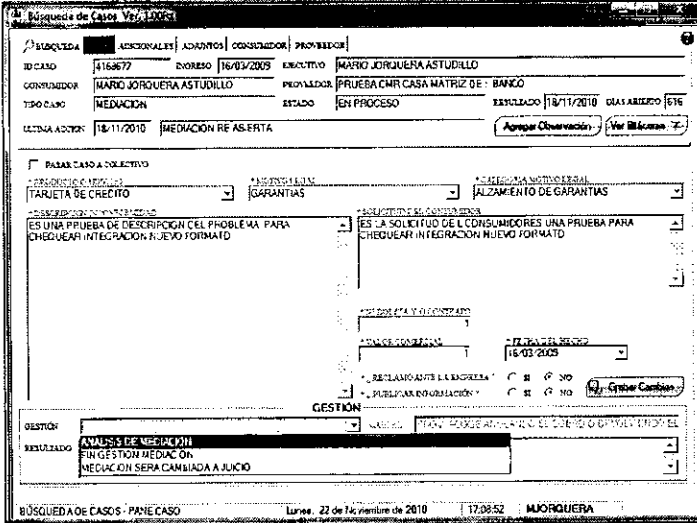
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: gestión Territorial y Canales

retraso en la entrega de claves y por ende el plazo para ingresar la respuesta expiró, Plataforma de ingreso de respuestas no habilitada y la recepción en fecha de una respuesta en Of. De Partes, pero su ingreso tardío al Sistema hace que el caso este cerrado con PNR, Estas causales necesariamente inciden en la reapertura de los reclamos, que deben gestionar los ATP.

Una vez que un caso es reabierto, las opciones de gestión que aparecen en el Sistema son:

- Análisis de Mediación
- Fin Gestión Mediación
- Mediación será cambiada a Juicio



The screenshot shows a web application window titled 'Búsqueda de Casos - VISTA CASO'. It displays the following information:

- ESTADO:** REABERTO
- ID CASO:** 416877
- CONSUMIDOR:** MARIO JORQUEIRA ASTUDILLO
- PROVEEDOR:** PRUEBA CMR CASA MATRIZ DE - BANCO
- TIPO CASO:** MEDIACION
- ESTADO:** EN PROCESO
- FECHA:** 18/11/2010
- ULTIMA ACTIVA:** 18/11/2010

Below the case details, there are several sections for case management:

- PARA CASO COLECTIVO:** A checkbox that is currently unchecked.
- PERSONA CONTACTADA:** TARJETA DE CREDITO
- SELECCION DE CONTENIDO:** ALZAMIENTO DE GARANTIAS
- DESCRIPCION DEL PROBLEMA:** ES UNA PRUEBA DE DESCRIPCION DEL PROBLEMA PARA CHEQUEAR INTEGRACION NUEVO FORMATO
- SELECCION DE CONTENIDO:** ES LA SOLICITUD DE LOS CONSUMIDORES UNA PRUEBA PARA CHEQUEAR INTEGRACION NUEVO FORMATO
- FECHA DE RECEPCION:** 16/03/2009
- RECLAMO ANTE LA AGENCIA:** SI NO
- RECLAMO EN OBSERVACION:** SI NO
- GESTION:** ANALISIS DE MEDIACION
- RESULTADO:** FIN GESTION MEDIACION
MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO

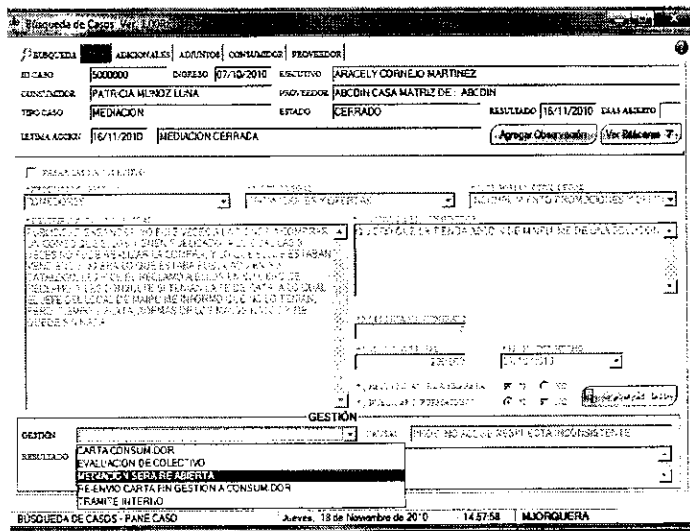
Una vez Reabierto, se debe seleccionar ANALISIS DE MEDIACIÓN y colocar una observación que indique la razón de la reapertura del caso, para que se habiliten todas las opciones de Gestión de un caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

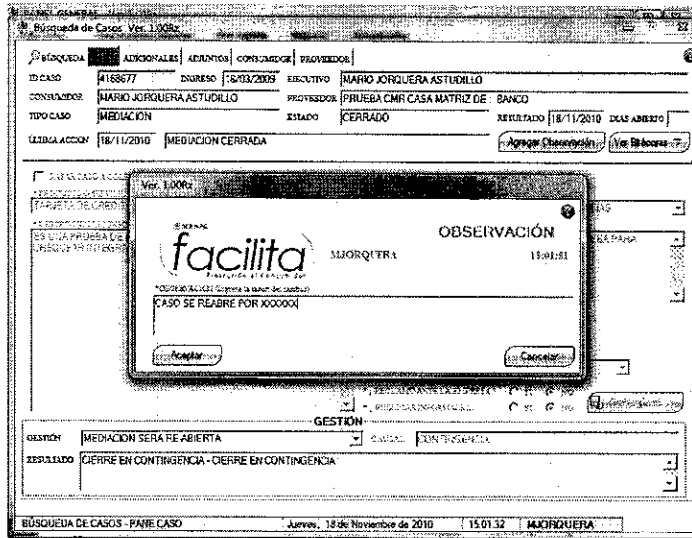
Caso 1: La respuesta al caso ya está ingresada al Sernac por el proveedor respectivo.

- Se identifica el caso a ser reabierto.
- Se analiza y se define en conjunto con el ATP respectivo que procede la reapertura en el Sistema. Para ello el ATP debe buscar el caso, luego se ingresa al mismo y se presiona la acción de Gestión "MEDIACION SERA RE-ABIERTA"

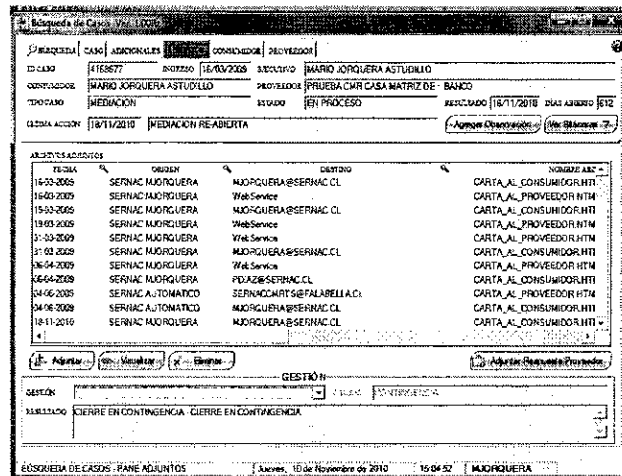


- Luego se debe colocar una observación que explique la razón de la re-apertura, y se presiona ACEPTAR, con ello el caso queda abierto en la grilla del ejecutivo, finalizando la participación del ATP en este procedimiento.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



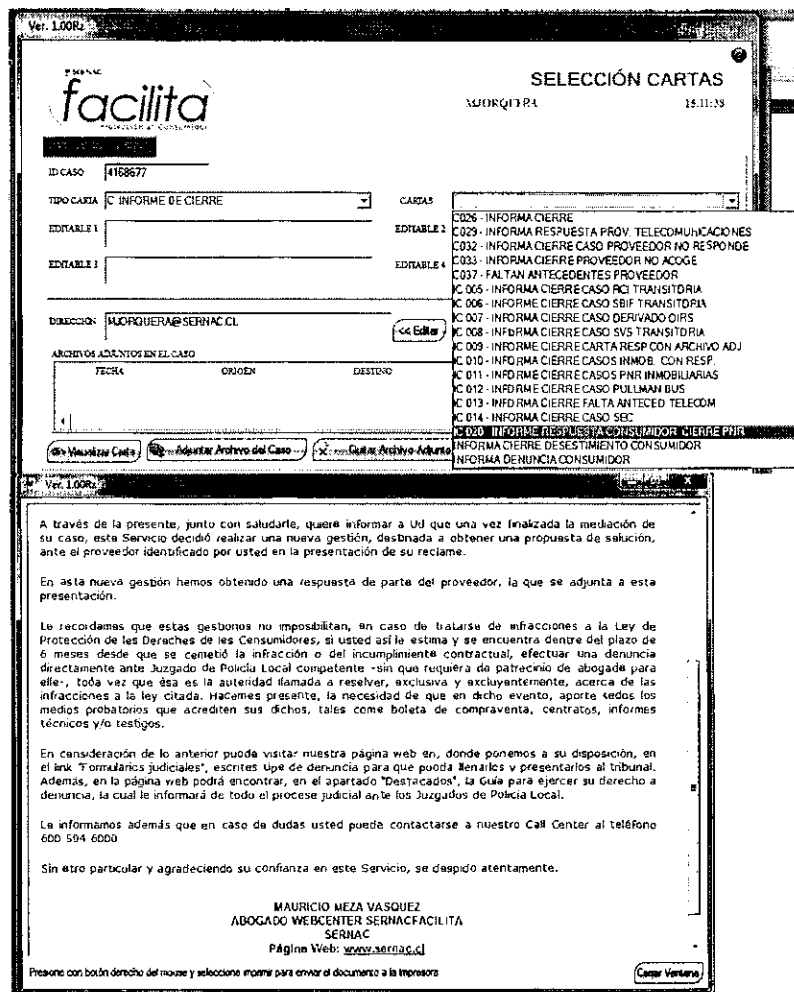
- Posteriormente el Ejecutivo debe ingresar la respuesta en la pestaña Adjuntos, presionando el botón ubicado al costado derecho "ADJUNTA REPUESTA PROVEEDOR"



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

- Ejecutivo cierra el caso. Debe seleccionar la opción FIN GESTION, elige el cierre más adecuado y envía respuesta a consumidor utilizando carta **I020 Informa Respuesta Consumidor Cierre PNR**.



SELECCIÓN CARTAS

Ver. 1.00R2

facilita

MAJORQUERA 15:11:38

ID CASO: 4168677

TIPO CARTA: C INFORME DE CIERRE

EDITABLE 1: []

EDITABLE 2: []

EDITABLE 3: []

EDITABLE 4: []

DIRECCION: MAJORQUERA@SERNAC.CL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO:

FECHA	ORIGEN	DESTINO

CARDAS:

- C026 - INFORMA CIERRE
- C029 - INFORMA RESPUESTA PROV. TELECOMUNICACIONES
- C032 - INFORMA CIERRE CASO PROVEEDOR NO RESPONDE
- C033 - INFORMA CIERRE PROVEEDOR NO ACOGE
- C037 - FALTAN ANTECEDENTES PROVEEDOR
- IC 005 - INFORMA CIERRE CASO PCI TRANSITORIA
- IC 006 - INFORME CIERRE CASO SBIF TRANSITORIA
- IC 007 - INFORMA CIERRE CASO DERIVADO QUIPS
- IC 008 - INFORMA CIERRE CASO SVS TRANSITORIA
- IC 009 - INFORME CIERRE CARTA RESP CON ARCHIVO ADJ
- IC 010 - INFORME CIERRE CASOS INMOB. CON RESP.
- IC 011 - INFORME CIERRE CASOS PNR INMOBILIARIAS
- IC 012 - INFORME CIERRE CASO PULLMAN BUS
- IC 013 - INFORME CIERRE FALTA ANTECED. TELECOM
- IC 014 - INFORMA CIERRE CASO SEC
- I020 - INFORME RESPUESTA CONSUMIDOR CIERRE PNR**
- INFORMA CIERRE DESESTIMIENTO CONSUMIDOR
- INFORMA DENUNCIA CONSUMIDOR

Ver. 1.00R2

A través de la presente, junto con saludarle, quiero informar a Ud que una vez finalizada la mediación de su caso, este Servicio decidió realizar una nueva gestión, destinada a obtener una propuesta de solución, ante el proveedor identificado por usted en la presentación de su reclamo.

En esta nueva gestión hemos obtenido una respuesta de parte del proveedor, la que se adjunta a esta presentación.

Le recordamos que estas gestiones no imposibilitan, en caso de tratarse de infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, si usted así lo estima y se encuentra dentro del plazo de 6 meses desde que se cometió la infracción o del incumplimiento contractual, efectuar una denuncia directamente ante Juzgado de Policía Local competente "sin que requiera de patrocinio de abogado para ello", toda vez que ésta es la autoridad llamada a resolver, exclusiva y excluyentemente, acerca de las infracciones a la ley citada. Hacemos presente, la necesidad de que en dicho evento, aporte todos los medios probatorios que acrediten sus dichos, tales como boleta de compraventa, contratos, informes técnicos y/o testigos.

En consideración de lo anterior puede visitar nuestra página web en, donde ponemos a su disposición, en el link "Formulários judiciales", escrituras tipo de denuncia para que pueda llenarlos y presentarlos al tribunal. Además, en la página web podrá encontrar, en el apartado "Destacados", la Guía para ejercer su derecho a denuncia, la cual le informará de todo el proceso judicial ante los Juzgados de Policía Local.

Le informamos además que en caso de dudas usted puede contactarse a nuestro Call Center al teléfono 600 504 6000.

Sin otro particular y agradeciendo su confianza en este Servicio, se despido atentamente.

MAURICIO MEZA VASQUEZ
ABOGADO WEBCENTER SERNAC FACILITA
SERNAC
Página Web: www.sernac.cl

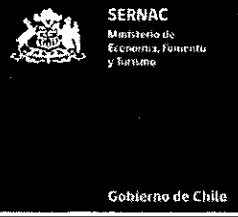

Presione con botón derecho del mouse y seleccione ítem para enviar el documento a la impresora

Cerrar Ventana

CASO 2: El caso debe gestionarse ante el Proveedor desde el Principio

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 241 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Ante la situación que el caso deba gestionarse ante un nuevo proveedor desde el inicio, el primer paso a realizar es re-abrir el caso siguiendo los pasos ya establecidos en el punto anterior, luego debe modificar el Proveedor para llevarlo desde el que se encuentra "Malo" al Proveedor identificado como "correcto".

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 242 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.5.2 Campañas Masivas

Esta gestión se realiza desde DGTyC y corresponde al trabajo constante de actualización de datos de los proveedores inscritos en la base de datos del Sernac que realiza nuestro departamento. En dicho trabajo, hecha la actualización de datos, se verifica que existen cambios de datos de proveedores quienes no informaron oportunamente, generando que los reclamos trasladados a su dirección de correo electrónico no llegaran a destino.

Este procedimiento es realizado de manera centralizada por el Departamento Gestión Territorial y Canales, gestionándose de manera masiva todos los reclamos afectados ante el Proveedor para que se pronuncie. Todos los casos revisados corresponden a reclamos cerrados como Proveedor No responde. El eje central de esta gestión, además de actualizar los datos, es disminuir el volumen de reclamos cerrados como Proveedor No Responde, lo cual es de interés de nosotros como Sernac y de los proveedores, y, a su vez, de aumentar el volumen de casos cerrados como Proveedor Acoge.

Una vez que las respuestas ingresan son subidas a los casos y los ejecutivos, verifican el ingreso de la respuesta y luego proceden a cerrar el caso como lo hacen normalmente, pero ahora utilizan la carta **1020 Informa Respuesta Consumidor Cierre PNR**.

El procedimiento de esta nueva gestión es como sigue:

1.- DGTyC, de manera centralizada deberá enviar el proveedor el (los) FUAP digitalizado (previa impresión si fuera necesario) a la dirección de correo electrónico corregida en la base de datos de proveedores, como archivo adjunto, mediante su correo sernac.cl o sernacfacilita.cl. Este correo deberá contener el siguiente texto similar al siguiente:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

"Sres. XXXXXXXX (Nombre Comercial):

Junto con saludarles, paso a remitir los antecedentes del caso N° XXXXXXXX, para su análisis y posterior respuesta, la cual deberá ser enviada a este mismo correo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción de este correo. Si la respuesta es favorable en relación a la solicitud del consumidor, el caso será reabierto y la respuesta gestionada a través de nuestro sistema.

Saluda atentamente, XXXXXX



Si el caso es respondido dentro de plazo y la respuesta es favorable, se realizará la reapertura del caso de manera centralizada, para lo cual deberán realizarse los mismos pasos explicados con anterioridad. Esto implica que el caso es reabierto y de manera centralizada se sube la respuesta a la pestaña de Adjuntos, para que **CADA EJECUTIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL QUE GESTIONÓ EL CASO EN FORMA ORIGINAL** proceda a cerrarlo posteriormente.

4.5.3 Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos

Cuando un proveedor responde a los reclamos presentados por los consumidores por vías o canales que no son los establecidos para tales efectos, por lo general se produce el cierre del mismo como PNR, siendo que el proveedor en realidad sí está en condiciones de responder el fondo del problema presentado. En este tipo de casos, si se detecta que efectivamente el proveedor dio una respuesta en fecha anterior al cierre del reclamo en el sistema (debe existir un verificador), y siempre que dicha respuesta sea positiva, se procederá al proceso de reapertura del caso en cuestión, para lo cual se deberá seguir el

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 244 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

mismo procedimiento de reapertura y análisis del documento y remitir la respuesta al consumidor.

En el evento en que la respuesta sea negativa o inconsistente no se deberá reabrir el caso y tendrá que mantenerse el cierre del mismo como PNR.

4.5.4 Condiciones adicionales para realizar reapertura de casos cerrados

a) **Plazo Extraordinario de Reapertura de Reclamos:**

3 meses Anteriores a la detección del error, es decir, se podrán reabrir todos los casos enviados a dicho proveedor que tengan hasta tres meses de antigüedad en el Sistema.

b) **Tipo Respuesta aceptada :**



Debe corresponder solo a una respuesta favorable que señale claramente que acoge lo solicitado por el consumidor/a, de lo contrario no será considerada, salvo el caso en donde el error de gestión es atribuible a la gestión del Ejecutivo (a) o al sistema.

4.5.5 Responsable de la Reapertura y gestión de casos Re abiertos

- a) Departamento Gestión Territorial y Canales, para las campañas Masivas.
- b) ATP en los casos puntuales.
- c) *Cuando es un caso puntual Ejecutivo ingresa respuesta, cambia resultado y cierra el caso con nuevo resultado, en las campañas masivas la Reapertura e ingreso lo realiza Gestión Territorial y Canales pero el Cierre y envío de la respuesta lo realiza el Ejecutivo que gestionó el caso.*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Administración de Económia, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 245 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.5.6 Indicadores de gestión de casos re- abiertos



La reapertura de casos por las causales antes señaladas no afecta el Indicador de cumplimiento de plazo de cierre de los casos de cada Plataforma, ya que para efectos estadísticos o de reportes se considerará siempre el **PRIMER CIERRE**. Los demás cierres posteriores no serán considerados en este ámbito.

5.0.- Criterios de Aceptación

Los Reclamos serán gestionados de una manera adecuada si se cumplen las siguientes Características:

- **Selección de Proveedor:** Los Reclamos deben gestionarse contra el proveedor que corresponda siguiendo como guía para su selección el relato descrito en la Descripción de Inconformidad.
- **Plazos de gestión:**
 - Desde el Ingreso del caso hasta el Traslado **el plazo debe ser máximo** de 2 días hábiles.
 - Desde que ingresa una respuesta del Proveedor hasta que se manda al Consumidor **el plazo debe ser máximo** de 3 días hábiles.
 - Desde que se ingresa un caso hasta que se cierra **el plazo debe ser máximo** de 25 días hábiles.
- **Clasificación de los reclamos:**
 - Los Reclamos deben ser clasificados según la opción más adecuada establecida en los diferentes árboles de Producto; Motivo Legal y Categoría Motivo Legal, presentes en el sistema SF.
 - Aquellos casos que se encuentren dentro de la guía de Materias Denunciabiles deben estar clasificados como tales en el campo diseñado para tales efectos en el Sistema Sernacfacilita.
- **Cierre de los casos:**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 246 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- El uso de las cartas de cierre, donde se informa al Consumidor el resultado de la Mediación, debe ser concordante con la opción de cierre seleccionada (Acoge; No Acoge ; No responde).
- La causal de cierre seleccionada debe estar en concordancia entre la respuesta del Proveedor y descripción existente para las Causales de cierre ubicada en el AnexoNº6 de este mismo informe.
- Los casos cerrados como Derivados, debe haber sido enviados al SSPP que regula el mercado, según lo descrito en la Descripción de Inconformidad.

6.0 Consideraciones del Manual



1.- Actualmente 5 regiones (Copiapo, Valparaíso, Concepcion, Araucanía y Metropolitana) realizan el ingreso de reclamos, los que en caso que el proveedor en contra de quien esta interpuesto el reclamo, posea un correo electrónico, y quienes realizan la gestión de estos casos es Web Center. En los casos en contra de un proveedor que no posea correo electrónico, el ingreso y gestión de los mismos es realizado por la propia Dirección Regional.

2.- En los casos que el proveedor no posea correo electrónico y su tramitación, corresponda ser realizad por correo postal, estos no incorporan las gestión de insistencia, que se envía al proveedor, en caso que no responda al traslado del reclamos, esto debido a los plazos que tienen las gestiones realizadas por correo postal, por lo cual no se ajusta completamente a la tramitación de un reclamos genérico.

3.- Los reclamos que los consumidores ingresan por internet, no todos ellos son gestionados propiamente tal como mediaciones, esto ya que el ejecutivo, del análisis

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 1478</p>	Página 247 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

de los descrito por el consumidor, puede determinar la gestión del caso como una consulta, gestión que debe estar autorizada por el asesor jurídico del web center.

4.- El control de los criterios de aceptación se hará mediante el procedimiento "Detección, análisis y corrección de errores de Gestión".

7.0.- Registros de Calidad

Registros de Nivel Central



Nombre Registro	Almacena do por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Planilla Trimestral de Gestión de Reclamos	Profesional de apoyo	3 años	Archivo digital. ISOTOOLS/ Gestor Documenta l	Protección_Modelo de Atención al Consumidor/Gestión Territorial y Canales		Archivar

Registros de alcance Regional:

Nombre Registro	Almacenado por ¹	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Gestión del Reclamo	Sistema SERNACFacilita Windev					

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economico, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 248 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



8.0.- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.

Requisitos de Elementos de entrada.

Elementos de entrada	Fuente	Requisitos
Reclamo ingresado	Consumidor	El ingreso debe contener los campos obligatorios señalados en el manual de Reclamos.
Ley del Consumidor	Biblioteca del Congreso Nacional	No amerita
Guía de Materias Denunciables	División Jurídica	Clasificación de causalidades de reclamos, según árbol de motivo legal y Guía de Materia Denunciable.
Plataforma Tecnológica	DGTyC	Disponibilidad de la plataforma tecnológica para el ingreso y gestión de los reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 249 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

9.0.- Riesgos

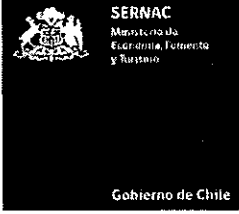

Etapa	Riesgos asociados
Ingreso	<i>La Descripción de inconformidad y la solicitud del reclamo ingresado por los consumidores vía internet no señala claramente los hechos que respaldan su reclamo y lo solicitado como solución no entregan la información necesaria para una adecuada gestión del reclamo.</i>
Gestión	<i>Realizar el traslado del caso a un Proveedor que no le corresponde.</i>
Cierre	<i>Ejecutivo cierra reclamo con resultado Proveedor no responde, en un plazo inferior a 25 días hábiles.</i>

El riesgo de la etapa de ingreso es de responsabilidad del consumidor en los ingresos realizados vía internet.

Los riesgos de las etapas de gestión y cierre son responsabilidad de los ejecutivos (as) de atención de público, tanto presencial como de web center.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 250 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO Nº1 CHECK LIST GESTION DE RECLAMOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 251 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Check List para Gestión de Reclamos

Presentación.

Con fecha 3 de noviembre del año 2009 el Departamento de auditoría Interna desarrollo la auditoría N° 13, en la cual, de acuerdo a los hallazgos detectados, se establecieron un conjunto de compromisos relacionado con los departamentos Gestión Territorial y Canales, Jurídico y la Dirección Regional Metropolitana.

Uno de los compromisos correspondiente a nuestro departamento dice relación con lo siguiente:

“El Departamento de Gestión Territorial y Canales deberá instruir el uso de un Chek List de revisión de los reclamos recién ingresados (antes de su traslado) y preparación de antecedentes para la tramitación de reclamos en el canal presencial, según formato subido en el sistema documental.”



En este contexto, se busca homologar los criterios y procedimientos de validación de un requerimiento para ser gestionado como reclamo en ambos canales, Web y presencial.

Evidentemente, que este Chek List debe ser configurable de tal modo que permita modificarlo cuando sea necesario, y a su vez, debe contener algunos elementos variables.

Con el fin de cumplir con estos objetivos, tanto del procedimiento de homologación, como del compromiso con Auditoría Interna es que remitimos a Uds. el siguiente Check List, que ya está siendo aplicado e en Web Center.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 252 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Ante cualquier duda o propuesta estamos a su disposición.

Nelson Lafuente L.

CHECK LIST

Check SI/NO	Glosa
	Todos los requerimientos que sean presentados por los consumidores/as y que tengan relación con materias de consumo, y que ellos consideren lesionados sus derechos deben ser ingresados al sistema. La tramitación de estos requerimientos se debe hacer de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y directrices de atención de público. Estos pueden ser tramitados como reclamos, consultas y/o derivado al servicio público respectivo.
	El reclamo debe ser aplicado sobre un producto o servicio comprado o contratado con un proveedor.
	Debe existir un proveedor que venda el producto o preste el servicio habitualmente .
	Quién reclama, debe ser un consumidor final , es decir, la persona que compra un producto o contrata un servicio para su uso personal o el de su familia (no lo debe ocupar en su empresa como parte de la cadena para generar la utilidad).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



El consumidor debe **pagar un precio por el producto o una tarifa** por el servicio por regla general para generar la relación de consumo, **o estar en un contexto de consumo** (v.gr. cotizando o informándose para comparar o contratar). Las excepciones se encuentran, por ejemplo, en los casos de discriminación arbitraria, negativa injustificada o infracciones relacionadas con la publicidad e información de precios, productos o servicios.

AJUSTE DE EXPECTATIVAS:

1.- Prescripción de la acción. El plazo de prescripción establecido en la Ley 19.496 para interponer una denuncia ante los Tribunales de Justicia competentes, es de 6 meses contados desde que se comete la infracción. Plazo que se suspende cuando se interpone un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el que seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del mismo. Por ello se debe, en caso de que el plazo de prescripción se encuentre vencido al momento de ingresar el reclamo, indicar al consumidor que, de no obtener resultado satisfactorio para él en la mediación su caso, éste no podrá ser resuelto en tribunales ya que la acción se encuentra prescrita.

2.- Considera lesionados sus derechos sin verificarse infracción. En caso de que los hechos descritos no revistieren carácter de infracción a la LPC, se debe informar dicha situación al consumidor, indicando que, de no obtener resultado satisfactorio con la empresa, difícilmente podrá obtener sentencia favorable, en los tribunales.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



 <p>SERNAC Ministerio de Economicía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 254 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	<p>3.- La respuesta de los proveedores por ley no es obligatoria ni tienen obligación de acoger lo planteado. Sin embargo, se puede informar, en términos generales, estadísticas al respecto. (aprox. 10% no responde, cerca del 60 % con resultado favorable, un 22% de casos no acogidos, un 5% son asociados a colectivos y un 3% varios. Estos porcentajes pueden variar según el tipo de mercado.</p>
	<p>Se debe revisar, de acuerdo a la Guía de Materias Denunciables, si la causalidad del reclamo corresponde a una categoría establecida en dicha Guía, ante lo cual, se debe evaluar la posibilidad de proponer denuncia infraccional por afectación a los intereses generales de los consumidores, en la medida que reúna los antecedentes necesarios, <u>lo cuales deben ser siempre solicitados en estos casos al consumidor.</u></p>

NOTA: Si el proveedor reclamado no está logueado en el sistema y el consumidor no puede aportar todos los datos para individualizarlo, el ejecutivo deberá realizar el proceso de ***captura de datos del proveedor*** para subirlos al sistema o ***Base de Datos de Proveedores (BDP)***.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 255 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N°2 Ejemplo de Árbol de Motivo Legal Mercado Financiero

**Todos los árboles disponibles en el Sistema que
están asociados a los mercados se encuentran en la
Biblioteca Virtual (www.home.sernacfacilita.cl) dado
que ellos están en constante evolución.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 256 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Mercado Financiero

Motivo Legal	<p>Definición</p> <p>En esta opción deben ir TODOS los reclamos cuyo origen este dado en el formato del contrato que hacen firmar las empresas que ofrecen créditos. Las opciones dentro de esta categoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificación unilateral de contrato • Suspensión unilateral de ejecución del contrato • Hacenes responsable al consumidor de las deficiencias o errores del proveedor • Invierten la carga de la prueba • Establecen limitaciones absolutas de responsabilidad • Producen un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor • No contiene el derecho a recusar árbitros • Contienen espacios en blanco • Tamaño de la letra inferior a 2,5 milímetros • Escriturar los contratos en idioma distinto al castellano • No entregar copia del contrato • No contiene un desglose de los cargos de los servicios contratados • No estipular causales para dar término anticipado al contrato • No estipula la duración del contrato • No cumplir con anexo de contrato de servicios o productos ofrecido de forma conexa o conjunta • Mandatos en blanco • Imponen otra hipoteca para caucionar un mismo crédito hipotecario • Mandato irrevocable • Contiene productos no solicitados por el consumidor de manera voluntaria • Eximen de la obligación de rendir cuenta del mandato • No contener hoja de resumen
<p>Cláusulas abusivas Contratos de Adhesión</p>	
<p>Cobranza extrajudicial No Corresponde</p>	<p>La tipología de casos de esta opción está ligada única y exclusivamente a cobranzas mal ejecutadas, como por ejemplo:</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0

Estado: Vigente





Página 257
de 290

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
(Mediaciones)**

	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de gastos de cobranza extrajudicial excesivo • Cobro de gastos de cobranza extrajudicial antes de 15 días del atraso • Llamado en día/hora inhábil • Informa deuda a terceros • Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral • Carta simula escrito judicial • No reconoce deuda • Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio
Cobros improcedentes	<p>Esta opción se utiliza cuando ya se tiene el producto o servicio financiero contratado y comienzan a ocurrir cobros que no están en el acuerdo que el consumidor tiene con el proveedor. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor no reconoce transacción clonación • Cobros después dar aviso de tarjeta perdida robada • Cobros por productos o servicios no contratados • Cobro de interés sobre la máxima convencional • Cobro de interés moratorios sobre la máxima convencional • Cobro de comisiones excesivos • Cobra comisiones no contempladas en el contrato • Cobro de seguros no contratados • Consumidor no reconoce transacción suplantación • Incremento unilateral de los cargos o comisiones • Incremento unilateral de las líneas de créditos y/o cupos • Incremento de los cargos del servicio por aumento de cupo • No reversa cargos mal efectuados • Duplicidad de cobros • Recarga a celulares no consentidas • Cobro de una deuda ya cancelada • Aumento unilateral en el cobro de los seguros

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 258 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Dificultades en la ejecución del producto o Servicio	<p>Esta opción puede ser confundida con la anterior, dado que ambas ocurren una vez que el Producto o Servicio ya está contratado, pero aquí rige el criterio de la especificidad, en donde la opción anterior es solo lo referente a cobros, y en cambio en esta opción se encuentran el resto de problemas que pueden ocurrir una vez adquirido el producto / Servicio. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de contratar productos con terceros (seguros) • Negativa a pagar siniestro asegurado • Entrega condicionada a contratación de seguros no obligatorios • Modificación unilateral del contrato de seguro asociado • Terminio unilateral del contrato por parte del proveedor • Falta o no entrega respaldo de la operación (copia de contrato comprobante pago factura) • Dinero no entregado parcial o total • Ventas atadas • Aumentar el precio por termino de otro producto adquirido en forma conjunta • Envía productos o contratos no solicitados al domicilio del consumidor • Condicionar el cambio del plástico de la tarjeta de crédito a la contratación de un nuevo contrato • No entregar dentro de 10 días hábiles los certificados y antecedentes para renegociar las deudas • Cambios en las condiciones contratadas por cesión de créditos a otro proveedor • Negativa o retardo en hacer efectiva renuncia a seguro • No devolución de pagare • Negativa o retraso de proveedor en cierre de producto o término de contrato. • Imponer mayores requisitos para prestar cobertura de seguro
Garantías Financieras	<p>Son las dificultades asociadas a las Garantías que en algunas operaciones financieras son solicitadas por los proveedores de Créditos, normalmente asociadas a los préstamos del tipo hipotecario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negativa o retardo en liberar garantías • No permite elegir el tasador • Hacer exigible otra hipoteca sin consentimiento

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 259 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Incumplimiento Respuesta del Proveedor	<p>Opción en estudio de modificación, pero se debe seleccionar si es una reclamo por un incumplimiento en la respuesta ya entregada por el Proveedor.</p> <p>Esta opción también puede estar confundida con el Motivo Legal "Dificultades en la ejecución del producto o Servicio" ya que cualquier problema de información es también una dificultad del producto, no obstante lo que aquí prima es la especificidad del problema que dice relación SOLO con Información, las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No informar costo total de los servicios • No informar la cae • No informa las condiciones objetiva para acceder a un producto • No informa las condiciones objetiva para rechazar un producto • No entregar la liquidación total del crédito (prepago) en el plazo • No informa detalle del monto adeudado (prepago) • No entrega ficha explicativa al aval, fiador o codeudor solidario • No informa tasa de interés • No informa monto total a pagar • No informa desglose de gastos adicionales al crédito • No entrega hoja de cotización • No informa gastos de cobranza extrajudicial • No informa las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial • Información en idioma distinto al castellano
Información	<p>Esta opción es simple de identificar ya que tiene que ver con los problemas que ocurren al interior de los recintos (sucursal o estacionamientos) y no con los problemas en los productos financieros, las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato indigno • Accidentes en sucursal • Daño en estacionamiento • Robo en estacionamiento
Maltrato personal o de Bienes	
Negativa a Prestar el Servicio	<p>La negativa a prestar el Servicio ocurre antes de tener el producto, por ello, en estos casos, el consumidor no alcanza a ser cliente, o si es cliente no le otorgan el producto específico solicitado y las razones para ello, que se tienen</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 260 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



	<p>en el Sistema son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Negativa injustificada a otorgar crédito Negativa injustificada a otorgar tarjeta de crédito Negativa injustificada a abrir cuenta No respetar la vigencia y/o contenido de la cotización Rechazo del PAC de otro proveedor Impedir el uso de medios de pago de otros proveedores
Prepago	<p>El prepago es una acción específica que un consumidor realiza para finalizar antes de lo acordado una operación de crédito, para ello cancela la totalidad de lo adeudado y los problemas que encuentra son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Negativa a recibir pago anticipado de deuda o prepago No rebaja intereses No informa detalles del monto a pagar Cobro de comisión prepago excesiva Retraso en la entrega de la liquidación de prepago
Promociones y ofertas	<p>Las promociones y ofertas son condiciones privilegiadas para la adquisición de un bien, en este caso una rebaja de tasas; un concurso, etc, y las infracciones en este campo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> No informar vigencia de la promoción u oferta Incumplimiento promociones y ofertas No informa bases y/ o plazos de la promoción u oferta
Publicación en Bases de Datos	<p>Este tema está relacionado con la publicación de información sobre deudas y Morosidades en el Sistema Financiero, el cual posee una serie de normas que las empresas deben cumplir. Las Categoría del Motivo Legal disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publ mas de 5 años desde obligación exigible Publicado con deuda pagada Publicado con repactación / renegociación Publicado deuda no reconocida o inexistente
Publicidad	<p>Está asociado a la información que el Proveedor entrega por escrito o por otro medio como e-mail; televisión, folletos, trípticos, etc. que producen confusión</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	<p>en el consumidor al momento de adquirir el servicio financiero. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Induce a error o engaño en la publicidad de la cae • Induce a error o engaño sobre el costo del crédito • Publicidad con sello, revocado • Publicidad con sello, sin que el sernac lo haya concedido • Recibir publicidad no deseada (spam) • Publicidad engañosa o falsa
Repactación	<p>Se entenderá por repactación a todo evento que signifique cancelar un crédito mediante la obtención de otro, en la misma institución y que a su vez implica un nuevo calendario de pago, las infracciones para esta tipología de casos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de deuda excesiva • Repactación sin consentimiento del consumidor • No reconocimiento repactación por el proveedor • No respetar condiciones de repactación o reprogramación <p>NOTA: De modo circunstancial un problema en una Repactación tendrá prioridad de selección versus otras categorías</p>
Servicio de Atención a Clientes	<p>Son los problemas que podremos encontrar una vez que el Sella Sernac comience a funcionar y se habiliten en los proveedores financieros los Servicios de Atención al Cliente (SAC), los problemas que se clasifican aquí son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor no cumple lo señalado por el sac • Proveedor no responde en el plazo establecido • Consumidor no conforme con respuesta del sac • Sac no procesa requerimiento del consumidor
Venta de Cartera	<p>Es la cesión de los créditos a otro proveedor financiero y que implica cambios en la forma de pago que se venía haciendo, por ahora tiene una sola opción que es:</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 262 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	• Cesión de crédito a otro acreedor
--	-------------------------------------

Anexo N°3 Formato Respuesta Proveedor Y Respuesta Inconsistente

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 263 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Estándares de Calidad de Respuestas

Solo serán consideradas "Respuestas" aquellas que presenten, como mínimo, en cuanto a fondo y forma, los siguientes requisitos:



- Encabezamiento
- Contenido referido específicamente a los hechos señalados en la Inconformidad
- Respuesta concreta o descargos, con una solución final al reclamo presentado.
- Pie de Firma de la persona responsable de la emisión de la respuesta.

Sernac no considerará respuestas o propuestas de solución, y las considerará inconsistente, en aquellos casos en que se responde sin referirse al fondo del asunto, por ejemplo:

1. Respuestas que indiquen que la empresa tomó contacto directamente con el consumidor, sin entregar a Sernac el texto de esa solución, aunque en ella se exprese que el consumidor se encuentra conforme.
2. Respuestas que indiquen que la empresa se pondrá en contacto con el consumidor, sin mencionar a Sernac cuál será su propuesta.
3. Respuestas que solo señalen que el resultado de la mediación es favorable o desfavorable, sin entregar un desarrollo concreto de esa respuesta.
4. Respuestas que indican que solo tomaron conocimiento del reclamo y que lo están evaluando o que solo informen avances de las gestiones realizadas.
5. Respuestas que indiquen que no ha sido posible tomar contacto con el consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 264 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

6. Proveedor solicita datos adicionales del consumidor que él debe tener en su poder.

En la eventualidad de la recepción de una respuesta que no cumpla con los requisitos Mínimos de presentación o esta sea inconsistente en cuanto a forma y fondo, el EAP SernacFacilita a cargo del caso, podrá rechazar su respuesta y solicitar a la empresa, a través de un mensaje enviado por sistema, su corrección de acuerdo a los parámetros antes expuestos.



Si esta solicitud no es respondida o si es nuevamente respondida con el mismo tenor anterior, el caso será cerrado con el resultado "Proveedor No Acoge Respuesta Inconsistente".

Si la respuesta entregada por el proveedor indica que Sernac no es competente para intervenir en la materia reclamada, el caso se cerrará con el resultado "Proveedor no Acoge. No acepta competencia de Sernac".

Sin perjuicio de lo anterior, Sernac podrá, conjuntamente con el cierre, derivar el reclamo al organismo Público correspondiente a la materia reclamada, o dar inicio a las gestiones de guía u orientación para una eventual denuncia del consumidor al juzgado de Policía local.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 265 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Formato de Respuesta

Logo Empresa (Opcional)

REF: Número de Reclamo Sernac
 : Número Interno de reclamo Empresa (Opcional)
 Fecha: Día/Mes/Año
 (Fecha de evacuación de la respuesta)

Señor/a

XXXXXXXX (Nombre de Funcionario a quien dirige la Respuesta)

Xxxxxxxxx (Cargo dentro de la Institución)

Servicio Nacional del Consumidor

Presente



De nuestra consideración:

Junto con saludarle, y a través de la presente, damos respuesta al requerimiento interpuesto por el Señor/a (NOMBRE APELLIDOS), Rut: XXXXXXXX-X, mediante el ingreso N° XXXXXXXX, quien manifiesta su disconformidad por

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 266 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Breve reseña del reclamo presentado

Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente:

Respuesta Concreta o Descargos, con una solución final al reclamo presentado

Sin otro particular, se despide atentamente,

Firma (Opcional)

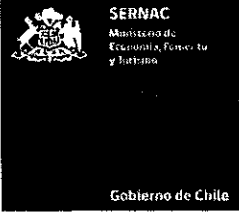

Nombre (Obligatorio)

Cargo (Obligatorio)

Empresa (Obligatorio)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 267 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N°4 Extracto Guía de Materias Denunciables (ver texto completo en Sistema Documental)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 268 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo servir como guía para las distintas plataformas de atención a público, en el proceso de denuncia de un caso de consumo regido por la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores (LPC), ante los Tribunales competentes. **Este proceso está regido por la posibilidad que un caso, constituya una vulneración al interés general de los consumidores, como un elemento rector, a fin de decidir el proceso de denuncia.** Para ello, fundamentalmente se debe considerar aquellos intereses que forman parte de la clasificación de intereses que señala la LPC, esto es: interés general, interés individual, interés colectivo e interés difuso. En consecuencia, ***interés colectivo*** (aquellos que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual), ***intereses difusos*** (aquellos que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos), ***interés individual*** (aquellos que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos de un consumidor afectado)

Desde este punto de vista, ***constituirían casos de interés general***, el interés que se promueve en defensa de la sociedad toda y aquellos no comprendidos en la clasificación de intereses colectivos o difusos por no reunir los requisitos necesarios establecidos en la LPC para ello, ni tampoco los de interés individual, por proteger, conforme su naturaleza, derechos de un solo consumidor afectado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 269 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Respecto a aquellos casos de consumo que no encuadren en la clasificación anterior, al momento de decidir su denuncia, se debe tener presente los criterios tendientes a la generación de jurisprudencia para futuros casos similares o que constituyan por sí mismo casos de alto impacto en los medios de comunicación, o que contribuyan a un mayor respeto de los derechos de los consumidores o consumidoras, no obstante poseer el caso características de vulneración al **interés individual** (aquellos que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos de un consumidor afectado) Los criterios de la decisión deberán incorporar el **tiempo involucrado para la tramitación y la posibilidad de reparación, cuando ésta sea relevante, incluido el daño moral y la circunstancia de encontrarnos frente a una mala práctica de la empresa, atendido, para estos efectos, la reiteración de reclamos de la misma naturaleza y dentro de los plazos de prescripción.** En este último punto, frente a las legítimas dudas del caso, se debe proceder a consultar a la UGP a través del canal pertinente.



En definitiva el proceso de denuncia de un caso de consumo, debería concentrarse en los siguientes casos:

A.- Casos en que esté comprometido el interés general y colectivo o difuso cuando ellos no reúnan los requisitos legales para su procedencia. (Interés colectivo o difuso imperfecto)

B.- Casos de interés individual que se promuevan en defensa de los derechos de un solo consumidor afectado, cuando:

- 1.- Se busque la generación de jurisprudencia para futuros casos similares.
- 2.- Sean casos de alto impacto en los medios de comunicación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 270 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

3.- Malas prácticas de la empresa, atendidos los reclamos de la misma naturaleza y dentro de los plazos de prescripción.

Antes de finalizar esta breve reseña de la Guía de materias Denunciables, es de relevancia hacer presente y constatar las modificaciones realizadas al Sistema Sernac WD en relación a las propuestas de denuncia que pueden presentar los ejecutivos/as. **La Minuta Informativa N°9 cuyo objetivo es Informar las Modificaciones a Propuestas de Denuncia en el Sistema Sernac WD, explica en forma clara los distintos pasos para realizar una propuesta de denuncia y la forma como esta debe gestionarse a través del sistema WD. La referida minuta, está ubicada en la Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 271 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

**ANEXO N°5 Extracto de la Guía para Ejercer Derecho a
Denuncia y Demanda
(Proveedor No Responde y
Proveedor No Acoge)**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 272 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

GUÍA PARA EJERCER SU DERECHO A DENUNCIA Y DEMANDA

¿Cómo hago una denuncia en el Juzgado de Policía Local?

- Ante un problema de consumo, usted puede recurrir a SERNAC que buscará una solución extrajudicial a través de la mediación. Recuerde que SERNAC no impone multas ni sanciones.
- Si esta mediación no resulta exitosa, SERNAC podrá denunciar y/o hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores.
- Usted como todo consumidor, también puede denunciar directamente ante la Justicia a las empresas que atropellan sus derechos, para que reciban una sanción (multa a beneficio fiscal) y a demandar para exigir indemnización por los daños causados.
- La denuncia y respectiva demanda, las puede hacer usted directamente en el Juzgado de Policía Local sin necesidad de contratar un abogado.
- El plazo para exigir sus derechos como consumidor es **hasta seis meses** contados desde que se cometió la infracción. De acuerdo a la reciente modificación a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, el tiempo que duran las gestiones de mediación en SERNAC suspenden ese plazo, además de la interrupción por la presentación de la denuncia ante el Juzgado de Policía Local.



Si usted decide exigir sus derechos presentando una denuncia y demanda en el Juzgado de Policía Local, debe seguir los siguientes pasos:

1.- Presentación de la denuncia y/o demanda en el Juzgado de Policía Local Competente:

- El Juzgado de Policía Local competente es aquel que corresponde a la comuna donde se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, **a elección del consumidor** (Artículo 50 A Ley N°

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 273 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

19.496). Por ejemplo, si usted compró un producto en La Florida y éste le salió malo, es en esa comuna donde deberá presentar la denuncia si la empresa no le responde.

- En aquellas comunas en que exista más de un Juzgado de Policía Local deberá informarse sobre la forma de su funcionamiento, esto es, si la distribución de las causas es por turno o por territorio. **Si es por turno:** será competente aquel que lo está el día en que se cometió la infracción o aquel que lo está el día de la presentación de la denuncia, demanda o querrela, según sea el caso. **Si es por territorio:** será competente el Juzgado de Policía Local que tenga jurisdicción en el lugar en que se celebró el contrato, se cometió la infracción o se dio inicio a su ejecución.

En <http://www.sernac.cl/vinculos/juzgados.php> podrá encontrar las direcciones y teléfonos de los Juzgados de todas las regiones.

1.1.- Denuncia y/o demanda por indemnización:

- Usted puede interponer una **denuncia** para que el tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y la sancione. Pero además, puede presentar una **demanda civil de indemnización de perjuicios** para obtener compensaciones en caso de que haya sufrido algún daño o perjuicio.
- La "denuncia" y la "demanda por indemnización de perjuicios" son dos acciones distintas que se presentan en el mismo tribunal. Si sólo presenta la denuncia, la empresa podrá ser sancionada con una multa, pero usted **no obtendrá una indemnización**.
- Lo recomendable es presentar la denuncia y la demanda por indemnización de perjuicios juntas en el mismo escrito. En <http://www.sernac.cl/tramites/index.php> puede descargar e imprimir los formularios correspondientes.
- Debe presentar la denuncia y/o demanda **por escrito**, firmada y entregada con 3 copias, de las que sólo tiene que firmar el original y acompañarlo con los documentos que fundamenten su denuncia y/o demanda. El funcionario judicial que

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

la reciba va a timbrar los 3 ejemplares y devolverá una copia que usted debe guardar.

Usted puede exigir indemnización por:

- **Daño material:** Es el perjuicio efectivamente causado (Por ejemplo, los \$80 mil que le costó el televisor que salió malo y por el que no le entregaron su derecho a garantía)
- **Lucro cesante:** Es lo que usted dejó de ganar producto del incumplimiento de la empresa (mientras hacía las compras sufrió un accidente por descuido de la empresa y no pudo ir a trabajar)
- **Daño moral:** Es la evaluación en dinero de las molestias o sufrimientos ocasionados por la infracción de la empresa. (Por ejemplo, no pudo entregar el regalo en Navidad o dejó de ir a un funeral porque la aerolínea canceló el vuelo)

***Todo daño debe ser probado y será el juez quien determinará si corresponde la indemnización basándose en esas pruebas.**

- El Juzgado de Policía Local le **notificará por carta certificada** las resoluciones que se tomen con respecto a su caso. Si no tiene noticias de la causa dentro de un plazo prudente, es conveniente ir al tribunal e informarse sobre su estado.



2.- Declaración indagatoria para ratificar la denuncia:

- **Eventualmente**, el tribunal lo puede citar a prestar declaración para que ratifique su denuncia. **Es indispensable que usted asista** y haga este trámite, ya que de lo contrario el caso puede ser archivado sin que el tribunal se pronuncie sobre su denuncia y/o demanda.
- **Posiblemente**, el proveedor denunciado y/o demandado también sea citado por el tribunal a prestar declaración indagatoria.

3.- Notificación:

- Presentada la denuncia y/o demanda, el tribunal la (s) mandará a poner en conocimiento del denunciado y/o demandado. La notificación de la denuncia y/o

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 275 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

demanda debe ser realizada por un receptor judicial, el que cobrará una suma de dinero por la realización de esta diligencia. Técnicamente ésta notificación debe ser personalmente o por cédula.



- La demanda debe notificarse a lo menos, tres días hábiles antes de la fecha fijada para el comparendo. La notificación de la demanda debe realizarse dentro del plazo de cuatro meses contados desde su presentación, en caso contrario, el tribunal podrá tenerla por no presentada.
- Eventualmente, en el caso de que no pueda notificar su denuncia y/o demanda en los términos señalados, y dentro del mismo plazo indicado anteriormente, usted puede pedir, por escrito, al tribunal que se suspenda la audiencia de contestación y prueba y que se fije nuevo día y hora para su realización, el Juez decidirá si accede a su solicitud.

4- Citación a comparendo:

- Después de presentada la denuncia y/o demanda, y de efectuadas las eventuales declaraciones indagatorias, el tribunal fijará una fecha para la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba, donde deberán asistir usted y la empresa denunciada.
- La audiencia comprende las siguientes etapas:
 - ✓ **Conciliación:** es el llamado que hace el juez de la causa para que la empresa demandada y el consumidor lleguen a un acuerdo respecto de todo aquello que mire a las acciones civiles deducidas en el juicio (artículo 11 Ley Nº 18.287).
 - ✓ **Ratificación:** es la oportunidad procesal, en la que el denunciante y/o demandante debe ratificar en toda sus partes lo expresado en la declaración indagatoria, en la denuncia y/o demanda.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Pesca Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 276 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- ✓ **Contestación:** es la oportunidad procesal en la que el denunciado y/o demandado puede hacer sus descargos de forma y fondo.
Eventualmente, la empresa previo a su contestación puede interponer excepciones, que son aquellos actos jurídicos procesales que buscan que el tribunal no se pronuncie sobre el fondo del asunto sometido a su decisión, sino que a aquello que dice relación con la prescripción de la acción infraccional o civil, incompetencia del tribunal, falta de capacidad del actor, existencia de un mismo juicio ante otro tribunal, defectos de forma en la presentación de la denuncia, querrela o demanda, etc.
En este caso, usted cuenta con un plazo de tres días hábiles para exponer sus descargos respecto de las excepciones opuestas por la contraparte, siendo el juez, quien se pronunciará sobre su procedencia.
- ✓ **Prueba:** es la oportunidad procesal que tienen las partes de la causa para acreditar sus acciones y defensas, por ejemplo documentos, testigos, etc. En el caso de los testigos, se debe presentar una lista que los individualice, a más tardar el mismo día de la audiencia, lista que deberá comprender nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio de el o los testigos que declararán en la causa. Es recomendable al menos dos. El artículo o producto objeto de la causa debe estar disponible el día de la audiencia de contestación y prueba, cuando sea materialmente posible presentarlo como prueba.
- ✓ **Peticiones:** son las solicitudes que las partes pueden realizar al tribunal para permitirse la realización de alguna diligencia que posibilite dar mayores antecedentes al tribunal para resolver, por ejemplo solicitar oficios a distintos organismos, autoridades o empresas para que entreguen una determinada información, solicitud de exhibición de documentos, etc.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 277 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

5.- Sentencia:



- Concluido este proceso, el juez dictará sentencia definitiva.
- Si no está de acuerdo con lo resuelto por el Juez, usted tiene un plazo de 5 días hábiles para impugnar la sentencia, a través del respectivo recurso de apelación, el que deberá presentarse ante el mismo Juzgado de Policía Local que ha conocido de la causa.
- El Juzgado de Policía Local deberá conceder el recurso de apelación y hecho ello, remitir o elevar la causa a la Corte de Apelaciones respectiva. Ingresada la causa o expediente a la Corte de Apelaciones, el apelante tiene un plazo de 5 días para hacerse parte, por escrito, ante la Corte de Apelaciones (tribunal superior).
- Realizado el trámite anterior, la Corte de Apelaciones conocerá del Recurso de Apelación y resolverá sobre lo apelado, en caso contrario lo declarará inadmisibile.
- Si la causa ha sido tramitada de acuerdo al procedimiento excepcional de única instancia, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 G de la Ley N° 19.496, la sentencia es inapelable en lo civil.

6.- Cumplimiento de la sentencia:

- En el caso de que el denunciado no de cumplimiento a lo resuelto por el tribunal en la sentencia, usted debe solicitar el **Cumplimiento Incidental** del fallo, que es la gestión judicial indispensable para hacer efectiva la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local competente o por la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva. El cumplimiento incidental, debe solicitarse por escrito dentro del plazo fatal de 30 días, contados desde que la sentencia, cuyo cumplimiento se requiere, se encuentre firme o ejecutoriada, es decir, en estado de no poder ser modificada a través de ningún medio legal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 278 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Recuerde...



- El SERNAC no está facultado para representarlo en la demanda por indemnización de perjuicios. Sólo puede hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores, lo que tiene por finalidad que la empresa que no cumplió con la ley, sea sancionada con una multa a beneficio fiscal.
- Las **demandas colectivas** por problemas que afecten a muchos consumidores se presentan en los tribunales civiles. Pueden ser interpuestas por 50 o más consumidores, por una Asociación de Consumidores o por SERNAC.

7.- Definiciones básicas:

- **Tribunal de primera instancia:** Juzgado de Policía Local o Tribunal de Primer Grado.
- **Tribunal de segunda instancia:** Corte de Apelaciones, Tribunal de Alzada, Tribunal Superior o Tribunal de Segundo Grado.
- **Denuncia y Querrela:** es el acto jurídico procesal por medio del cual se ponen en conocimiento del Juzgado de Policía Local competente, los hechos constitutivos de infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. La diferencia entre una y otra radica principalmente en que a través de la querrela además se manifiesta al tribunal la voluntad de participar activamente en la causa. A través de estos actos jurídicos procesales sólo se persigue se sancione a la empresa con una multa a beneficio fiscal.
- **Demanda Civil:** es el acto jurídico procesal por medio del cual se solicita al tribunal de la causa una indemnización por los perjuicios ocasionados, con ocasión de la

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 279 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que se ha denunciado.

- **Declaración Indagatoria:** diligencia decretada por el tribunal que lleva la causa, con el propósito de escuchar a las partes de la misma.
- **Audiencia de Contestación y Prueba:** oportunidad procesal en que las partes deben ratificar sus pretensiones, hacer sus descargos, rendir la prueba y solicitar peticiones.
- **Excepciones:** son aquellos actos jurídicos procesales que buscan que el tribunal no se pronuncie sobre el fondo del asunto sometido a su decisión, sino que a aquello que dice relación con la prescripción de la acción infraccional o civil, incompetencia del tribunal, falta de capacidad del actor, existencia de un mismo juicio ante otro tribunal, defectos de forma en la presentación de la denuncia, querrela o demanda, etc.
- **Traslado:** es la resolución judicial, por medio de la cual el tribunal le otorga el derecho a exponer sus descargos respecto de las excepciones opuestas por la contraparte. El plazo para contestar el traslado es de 3 días contados desde su notificación.
- **Autos para fallo:** es el estado procesal de la causa que, al no existir diligencias pendientes, le permite al Juez estar en condiciones de dictar sentencia definitiva.
- **Sentencia Definitiva:** es la resolución judicial que pone fin a la instancia, resolviendo la cuestión o asunto que ha sido objeto del juicio.
- **Sentencia Interlocutoria:** es la resolución judicial que hace imposible la continuación del juicio ya sea porque el tribunal se declaró incompetente para conocer de los hechos de la causa, ya sea porque declaró prescrita la acción infraccional o civil, etc.
- **Recurso de Apelación:** es el medio que franquea la ley a las partes para impugnar una resolución judicial que pone término al juicio o hace imposible su continuación

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 280 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

(artículo 32 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local).

- Cumplimiento Incidental:** es la gestión judicial indispensable para, en caso de incumplimiento, hacer efectiva la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local competente o confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva. El cumplimiento incidental, debe solicitarse dentro del plazo fatal de 30 días, contados desde que la sentencia, cuyo cumplimiento se requiere, se encuentre firme o ejecutoriada, es decir, en estado de no poder ser modificada a través de ningún medio legal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 281 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N° 6 ARBOL DE CIERRE PARA GESTION DE RECLAMOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economicía, Fomento y Turismo.</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 282 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

CIERRE	DESCRIPCIÓN
CONTINGENCIA	Causal de cierre utilizada exclusivamente para aquellos casos que no sean tramitados por tratarse de reclamos repetidos o de prueba.
DERIVADO EXITOSAMENTE A OIRS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que por tratar sobre materias no reguladas por la Ley del Consumidor deben ser derivados a la OIRS del organismo correspondiente.
DERIVADO POR PNR A OIRS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que el reclamo fue trasladado al proveedor y cumplido el plazo máximo para su gestión, este no presentó respuesta, cuya materia expuesta en el reclamo no es denunciante por la Ley del Consumidor y por ende, debe ser derivado al organismo público competente (que no tiene convenio de interoperabilidad con SERNAC).
DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A OIRS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que el reclamo fue trasladado al proveedor y este presentó una respuesta negativa o inconsistente, cuya materia expuesta en el reclamo no es denunciante por la Ley del Consumidor y por ende, debe ser derivado al organismo público competente (que no tiene convenio de interoperabilidad con SERNAC).
DERIVADO POR PROV. NO RESP. A SSPP ASOCIADO SERNAC	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que tratan sobre materias que son competencia de un determinado Servicio Público, realizada la mediación, no se obtiene respuesta y al no poder ser denunciados por Ley del Consumidor, deben ser derivados al Servicio correspondiente según el procedimiento del convenio establecido.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 283 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

DERIVADO POR PROV. NO ACOGE. A SSPP ASOCIADO SERNAC	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que tratan sobre materias que son competencia de un determinado Servicio Público, realizada la mediación, ante respuesta negativa, o inconsistente y al no poder ser denunciados por Ley del Consumidor, deben ser derivados al Servicio correspondiente según el procedimiento del convenio establecido.
DERIVADO A SSPP ASOCIADO SERNAC	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que tratan sobre materias que deben ser enviadas al servicio competente sin Tramitación, según el procedimiento del convenio establecido.
DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales antes de finalizada la mediación se recibe comunicación por parte del consumidor informando que su solicitud ha sido resuelta satisfactoriamente por el proveedor o no quiere esperar el plazo de la mediación.
NO DERIVADO A SSPP POR FALTA DE ANTECEDENTES	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que solicitados al consumidor los antecedentes o documentos necesarios para derivar el caso a un Organismo Público, por tratarse de materias que deben ser enviadas al servicio competente sin Tramitación (Principalmente SBIF) , estos, no son aportados por el consumidor en el plazo otorgado, impidiendo con esto la derivación.
PROV. ACOGE ANULACION DEL CONTRATO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que ante la solicitud del consumidor de dejar sin efecto un contrato suscrito, el proveedor responde señalando que accede a dicha solicitud.
PROV. ACOGE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO DINERO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, el proveedor responde accediendo a realizar el abono total correspondiente o la devolución total del dinero.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2474</p>	Página 284 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



PROV. ACOGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que ante el requerimiento del consumidor de la entrega o el cambio de un bien adquirido por él, el proveedor responde a la mediación efectuando el cambio o comprometiéndose a realizar efectivamente la entrega de éste.
PROV. ACOGE OFRECE DISCULPAS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor realizado por una mala prestación de un proveedor, éste responde aceptando el requerimiento y ofreciendo las disculpas correspondientes.
PROV. ACOGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que ante una determinada solicitud del consumidor, el proveedor responde accediendo en parte a lo solicitado y entregando al consumidor una solución parcial a su requerimiento.
PROV. ACOGE PRESTANDO EL SERVICIO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el consumidor solicita la realización de una determinada prestación y el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado.
PROV. ACOGE REPARANDO EL PRODUCTO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante la solicitud del consumidor de reparación de un bien, el proveedor acoge la reclamación comprometiéndose a realizar la reparación solicitada.
PROV. RECHAZA RECLAMO POR FALTA DE ANTECEDENTES	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que ante el requerimiento del consumidor el proveedor no responde a lo solicitado por no contar con los documentos o respaldos suficientes para acreditar la relación de consumo. El consumidor no los aporta en solicitud
PROV. NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia de Sernac .
PROV. NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor responde sin referirse al fondo del asunto, por ejemplo:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respuestas que indiquen que la empresa tomó contacto directamente con el consumidor, sin entregar a Sernac el texto de esa solución, aunque en ella se exprese que el consumidor se encuentra conforme. 2. Respuestas que indiquen que la empresa se pondrá en contacto con el consumidor, sin mencionar a Sernac cual será su propuesta. 3. Respuestas que solo señalen que el resultado de la mediación es favorable o desfavorable, sin entregar un desarrollo concreto de esa respuesta. 4. Respuestas que indican que solo tomaron conocimiento del reclamo y que lo están evaluando o que solo informen avances de las gestiones realizadas. 5. Respuestas que indiquen que no ha sido posible tomar contacto con el consumidor. 6. Proveedor solicita datos adicionales del consumidor que él debe tener en su poder.
PROV. PRESENTA OTRA SOLUCION	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta la presentación del reclamo, pero igualmente propone una solución, muy diferente a la solicitada por el consumidor
PROVEEDOR NO RESPONDE	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no se pronuncia sobre el requerimiento ya sea para rechazarlo o para entregar una propuesta de solución, o en caso que el archivo adjunto no se pueda ver o esta con dañado, o no fue subido por el proveedor y el ejecutivo solicito el nuevo ingreso de la respuesta y el proveedor no la ingresa.
PROVEEDOR NO UBICABLE - no habido (correo)	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que con los antecedentes entregados por el consumidor no es posible hacer llegar la solicitud al proveedor porque la dirección no es válida, se encuentra incompleta, o el proveedor no es conocido en el lugar.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 286 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

CASO MAL GESTIONADO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que la comunicación del reclamo no fue enviada dentro de los plazos o fue enviada erróneamente a un proveedor no relacionado con el reclamo y que por el avance del plazo no es posible corregir y trasladar correctamente.
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE PRESENTANDO ANTECEDENTES	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acoge una presentación, entregando antecedentes, documentos, u otros fundamentos que dan respaldo y que justifican la negativa de aceptar el requerimiento del consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>Nº 2478</p>	Página 287 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO Nº 7 MEDIOS DE PRUEBA PARA PROPUESTA DE DENUNCIA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 288 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	Materias	Medios de Pruebas	Carta de Respuesta Proveedor
1)	Cobros Improcedentes	Contrato y documento en que conste el cobro impugnado, por ejemplo: boleta, estado de cuenta, etc.	Sólo si existe.
2)	Cobro de Gastos de Cobranza Extrajudicial Superiores al Legal	Documento en el que conste el gastos de cobranza extrajudicial y su fecha + informe del Departamento de Estudios Económicos.	Sólo si existe.
3)	Cobro de Gastos de Cobranza Extrajudicial antes del Plazo Legal (15 días)	Documento en el que conste el gastos de cobranza extrajudicial y su fecha.	Sólo si existe.
4)	Cobro de Intereses Superior al Máximo Legal	Documento en el que conste el gastos de cobranza extrajudicial y su fecha + informe del Departamento de Estudios Económicos.	Sólo si existe.
5)	Cobro por Servicio No Contratado	Contrato y documento en que conste el cobro impugnado, por ejemplo: estado de cuenta, carta informativa, etc.	Sólo si existe.
6)	Derecho a la Libre Elección	Contrato o documento que de cuenta de la vulneración al derecho reclamado.	Sólo si existe.
7)	Derecho a Información Veraz y Oportuna	Contrato o antecedente que de cuenta de la vulneración al derecho reclamado.	Sólo si existe.
8)	Derecho de Retracto	Carta certificada en virtud de la cual se ejerció el derecho a retracto dentro de plazo legal, y comprobante de envío de la misma.	Sólo si existe.
9)	Discriminación	Testigos, parte policial, medio tecnológico que permitan dar cuenta al tribunal la circunstancia de la discriminación.	Sólo si existe.
10)	Deficiente Calidad en la Prestación de Servicio	Contrato, documento que acredite la mala o deficiente calidad del servicio y/o testigos.	Sólo si existe.
11)	Informa en Base de Datos deuda de Servicio Básicos	Documento de base de datos que de cuenta de la información de un servicio básico (agua, luz, gas, teléfono)	Sólo si existe.
12)	Informa en Base de Datos deuda pagada o repactada	Documento de base de datos que de cuenta de la información de la deuda pagada o repactada y antecedentes en que conste el pago o repactación, según	Sólo si existe.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>Nº 2478</p>	Página 289 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

		corresponda.	
13)	Garantía	Boleta o factura, póliza de garantía (si se alega incumplimiento de la garantía voluntaria), informes técnicos u otros documentos que den cuenta de la falla no imputable al consumidor.	Sólo si existe.
14)	Sistemas de Seguridad y Vigilancia	Testigos, parte policial, copia del reclamo estampado en libro respectivo del establecimiento comercial, medio tecnológico que permitan dar cuenta al tribunal, la circunstancia de la discriminación.	Sólo si existe.
15)	Modificación Unilateral de Contrato	Contrato y documento que de cuenta de la modificación	Sólo si existe.
16)	Otorgar Crédito a Persona Distinta	Documento en que consta el cobro de la transacción impugnada, copia de vouchers de la compra impugnada, cédula de identidad o documento que de cuenta de la firma del consumidor vigente al tiempo de la transacción impugnada y testigos.	Sólo si existe.
17)	No entrega Información Básica Comercial a Sernac (IBC)	Oficio en virtud del cual se solicita IBC, orden de transporte de correos, comprobante de recepción del oficio IBC, respuesta de proveedor si la hubiera.	Sólo si existe.
18)	Publicidad Engañosa	Publicidad y antecedentes en que conste la negativa a cumplir con la publicitado.	Sólo si existe.
19)	Robo de Estacionamiento Gratuito	Boleta, testigos, denuncia en Ministerio Público, padrón de vehículo y/o medio tecnológico que permitan dar cuenta al tribunal la circunstancia reclamada.	Sólo si existe.
20)	Repacta Deuda Sin Consentimiento Consumidor	Contrato, estados de cuenta y cualquier otro documento donde conste la repactación no autorizada.	Sólo si existe.
21)	Rotulación	Envase o producto en el que no conste la rotulación o bien conste aquella parcial o falsamente.	Sólo si existe.
22)	Incumplimiento de Contrato	Contrato y documento o antecedente en el que conste el incumplimiento.	Sólo si existe.
23)	Corte Injustificado Servicios	Documento que de cuenta de los últimos tres pagos del servicio cuya suspensión se alega, antecedentes que acrediten la suspensión y/o testigos.	Sólo si existe.
24)	Cláusulas abusivas	Contratos e Informe de la Unidad de Gestión de Protección.	Sólo si existe.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 290 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

25)	Escrito aparentan Judiciales	que ser	Escrito que aparenta ser judicial.	Sólo si existe.
-----	------------------------------	---------	------------------------------------	-----------------

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

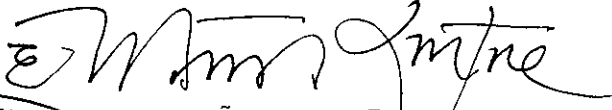
Departamento: Gestión Territorial y Canales

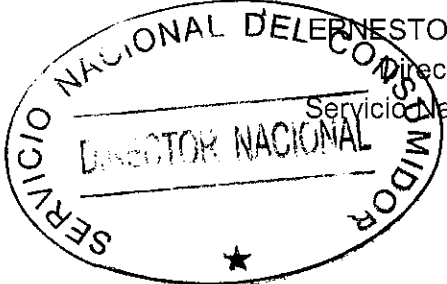


2. ENTIENDASE que todas las referencias al modelo de atención al consumidor "SernacFacilita", se entenderán efectuadas a "SernacAtiende".

3. DISPÓNESE que las modificaciones que se establezcan al referido manual se formalizarán anualmente a través del correspondiente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor



IMG/MBC

Distribución:

- Gabinete
- División Jurídica
- Departamento de Gestión Territorial y Canales
- Oficina de Partes



REF.: APRUEBA MANUAL DE GESTIÓN
SERNACFACILITA RECLAMOS DEL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0356**

SANTIAGO, **17 ABR 2014**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 3 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 654, de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y demás antecedentes que se acompañan.

CONSIDERANDO:

1. Que, durante el mes Marzo de 2014, se elaboró la versión 14 del "Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)", por parte del Departamento de Gestión Territorial y Canales, el cual aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional Presencial y Web Center.



2. Que, en su Informe N° 94/2013, la Contraloría General de la República he requerido que se formalice la aprobación del documento señalado en el Considerando 1, en virtud de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.880.

3. Que, mediante Resolución Exenta N° 654, de 03 de Junio de 2013, el Servicio Nacional del Consumidor modificó la denominación del modelo de atención al consumidor, "SernacFacilita", por "SernacAtiende", manteniendo íntegramente sus objetivos, canales y ejecución bajo esta nueva nomenclatura.

4. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:



1. APRUÉBASE la versión 14 del "Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)", el que se adjunta a continuación:

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 1 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita RECLAMOS (MEDIACIONES)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 2 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE

1.- GESTIÓN DE RECLAMOS: INTRODUCCIÓN	5
2.- ALCANCE	6
3. RESPONSABLES DEL MANUAL.....	7
SECCIÓN 1: Ingreso de Reclamos	8
INDICE SECCION 1	9
4.- TRATAMIENTO DE UN RECLAMO.....	10
4.1.- INGRESO DE RECLAMOS.....	10
4.1.1.- Ingreso de Reclamos en el Canal Presencial.....	11
4.1.1.1.- Ingreso de datos del Proveedor.....	13
4.1.1.2.- Ingreso de Disconformidad.....	19
4.1.2.- Ingreso de Reclamos en el Canal Internet.....	26
SECCIÓN 2: Gestión de Reclamos.....	28
INDICE SECCION 2	29
4.2.- GESTIÓN DE RECLAMOS.....	30
4.2.1.- Gestión de Casos de Tipo Genérico	31
4.2.1.1.- Preparación del caso para ser trasladado: Verificación del Proveedor y llenado de campos obligatorios (se usa fundamentalmente en Web Center)	34
A.- Llenado de los campos obligatorios antes del Traslado	34
B.- Cambio de Mediación a Consulta	39
C.- Solicitud de Antecedentes del Proveedor al Consumidor antes del Traslado.....	44
D.- Cambio de Proveedor antes del Traslado.....	49
4.2.1.2.- Tramitación Genérica: Etapa de Traslado	53
4.2.1.2.1.- Gestión de Traslado de Casos Genéricos con Adjuntos	62
4.2.1.2.2 Traslado por Oficio	69
4.2.1.2.3 Solicitud de Antecedentes para Denunciar	71
4.2.1.2.4.- Gestión de Nuevo Traslado por Error en el Primero.....	79
4.2.2.- Etapa de Insistencia.....	88
a) Casos trasladados a proveedores registrados en la BDP.....	89
b) Casos trasladados a Proveedores No registrados en la BDP	91
SECCIÓN 3: Gestión de Respuestas	100
INDICE SECCION 3	101
4.3.- GESTION DE RESPUESTAS.....	102
4.3.1.- Proveedor Responde Sin Archivo Adjunto	102
4.3.2.- Proveedor Responde con Respuesta Inconsistente.....	108



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 3 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.3.3.- Respuesta solicitando más Antecedentes	114
4.3.4 Propuesta de Denuncia	125
SECCIÓN 4: Fin de Gestión	136
INDICE SECCION 4	137
4.4.- ETAPA FIN DE GESTION	138
4.4.1.- Fin Gestión de casos Consumidor No Aporta Antecedentes para gestionar	139
4.4.2.- Fin Gestión de casos Respuesta Inconsistente	144
4.4.3.- Respuesta Completa.....	151
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como archivo adjunto.....	152
• Respuesta ingresada por Oficina de Parte (subida por ejecutivo)	161
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como Mensaje al Ejecutivo.....	164
4.4.4.- Cierre de Caso por Proveedor No Responde (PNR).....	168
4.4.5.- Cierre de Caso por Desistimiento del Consumidor	174
4.4.6.- Cierre de Caso por Repetición de Reclamo en Sistema	181
4.4.7 Derivación de Casos, Cierre de casos Derivados.....	185
4.4.7.1 SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles	188
4.4.7.2 SUBTEL: Subsecretaría de Telecomunicaciones	196
4.4.7.3 SVS: Superintendencia de Valores y Seguros	205
4.4.7.4 SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	213
4.4.7.5 SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social	224
4.4.7.5 Casos de la comisión Nacional de Energía	231
Consideraciones de las derivaciones	232
SECCIÓN 5: Reapertura de Reclamos	233
INDICE SECCION 5	234
4.5 REAPERTURA DE RECLAMOS CERRADOS	235
4.5.1 Errores de Gestión.....	236
4.5.3 Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos	243
4.5.4 Condiciones adicionales para realizar reapertura de casos cerrados	244
4.5.5 Responsable de la Reapertura y gestión de casos Re abiertos	244
4.5.6 Indicadores de gestión de casos re- abiertos	245
5.0.- Criterios de Aceptación.....	245
6.0 Consideraciones del Manual.....	246
7.0.- Registros de Calidad	247
8.0.- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.....	248
Requisitos de Elementos de entrada	248



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 4 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

9.0.- Riesgos	249
ANEXO N°1 CHECK LIST GESTION DE RECLAMOS	250
ANEXO N°2 Ejemplo de Árbol de Motivo Legal Mercado Financiero	255
Anexo N°3 Formato Respuesta Proveedor Y Respuesta Inconsistente.....	262
ANEXO N°4 Extracto Guía de Materias Denunciables (ver texto completo en Sistema Documental)	267
ANEXO N°5 Extracto de la Guía para Ejercer Derecho a Denuncia y Demanda	271
ANEXO N° 6 ARBOL DE CIERRE PARA GESTION DE RECLAMOS.....	281
ANEXO N° 7 MEDIOS DE PRUEBA PARA PROPUESTA DE DENUNCIA.....	287

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 5 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

1.- GESTIÓN DE RECLAMOS: INTRODUCCIÓN

El producto **Reclamo** es de vital importancia en la gestión de protección que el Sernac realiza en favor de los consumidores. La gestión de este producto se realiza a través de un procedimiento de **Mediación**, por el cual un Ejecutivo de Atención de Público (EAP) pone en conocimiento del proveedor un reclamo interpuesto por un consumidor con el objeto de llegar a un acuerdo entre las partes. Este proceso de mediación es de carácter voluntario para el proveedor, por lo que éste puede no acceder al mismo no respondiendo el requerimiento remitido. En caso de responder podrá hacer los descargos que estime pertinente y dar una respuesta al fondo del asunto reclamado accediendo, rechazando o dando alternativas de solución distintas a las solicitadas por el consumidor en el reclamo. Una vez cumplido los plazos de la gestión, con respuesta del proveedor o sin ella, se debe definir, ya sea por parte del Servicio, en caso que la materia reclamada afecte el interés general, o bien por el consumidor, si sólo afecta el interés individual, avanzar hacia la instancia judicial a través de la presentación de una denuncia ante el tribunal competente (Juzgado de Policía Local). El Sernac puede, al determinar que un caso o un grupo de reclamos atenta contra el interés general de la sociedad, interponer una denuncia o una acción colectiva ante los tribunales.

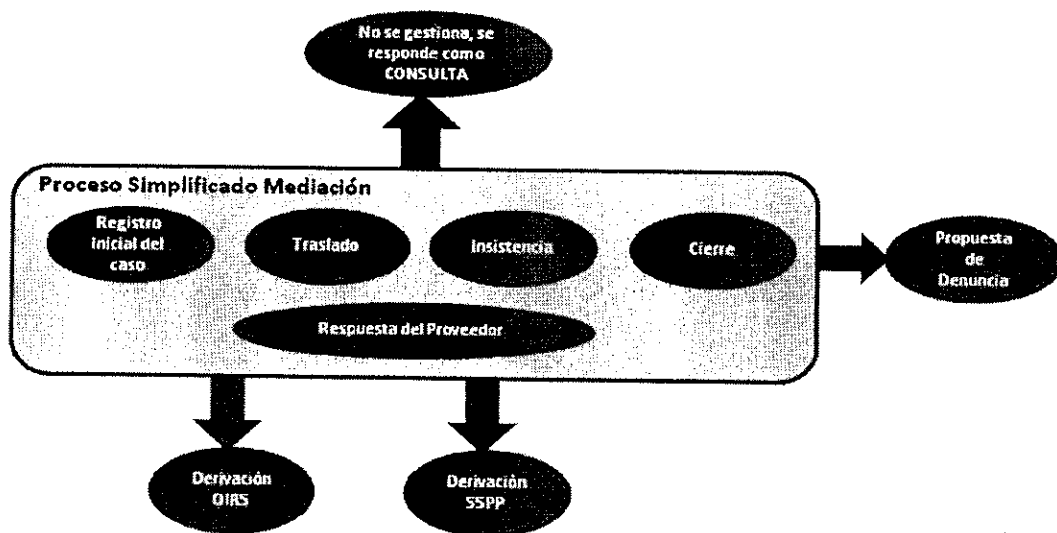
Por último, es necesario señalar que, a diferencia del tratamiento del producto consulta, en el producto reclamo solamente hay dos canales de atención a público que pueden gestionarlo: el canal Presencial y el canal Internet. El canal telefónico se ha destinado sólo a la gestión de orientación y apoyo a la gestión de Mediación.

El producto Consulta tiene tres canales de ingreso/Gestión: Call Center; Internet y Presencial.

A continuación se muestra un esquema del Proceso simplificado de la gestión de una Mediación con el objetivo de orientar el desarrollo del Manual.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Este esquema muestra que un caso que ingresa como reclamo puede dar inicio a un proceso de mediación, con sus consecuentes gestiones de traslado, insistencia, respuesta (si es que la hay) y cierre. A su vez, da cuenta de que un reclamo puede no ser gestionado como reclamo y ser “bajado” a consulta, cuando no cumple con los parámetros que se establecen para ser gestionado en un proceso de mediación. Estos parámetros serán ilustrados más adelante.



Dado el esquema anterior, el manual comenzará por describir las formas como ingresar un reclamo, luego como gestionarlo y finalmente como cerrarlo.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional Presencial (DRs y SFM) y Web Center, además al Departamento de Gestión Territorial y Canales.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 7 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Este Manual se elabora en el marco de las definiciones contenidas en el "Manual de la Descripción del Modelo de Atención al Consumidor" respecto a los estándares y atributos que deben contener los diferentes productos que componen el Modelo de Atención al Consumidor (M.A.C.).

Frente a cualquier excepción de procedimiento será informada oportunamente vía correo electrónico o mediante informativos elaborados por el departamento de Gestión Territorial y Canales, junto con dejarla disponible en la Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.

3. RESPONSABLES DEL MANUAL

Centro de Responsabilidad dueño del proceso DGTC, encargado de monitorear la gestión de los reclamos en los canales de atención.

Cargos que participan de las actividades:

Ejecutivos(as) de atención de público presenciales, sus principales funciones son el ingreso de los requerimientos de los consumidores, así como su gestión de acuerdo a los parámetros establecidos, la derivación de los casos a otros servicios públicos según corresponda, y el cierre de los reclamos.



Ejecutivos(as) de atención de público Web Center, , sus principales funciones son la gestión de acuerdo a los parámetros establecidos, la derivación de los casos a otros servicios públicos según corresponda, y el cierre de los reclamos.

Abogado Regional y asesor jurídico del Web Center, son los encargados de orientar o asesorar a los ejecutivos de atención de público, en la gestión de los casos, su clasificación como PMD, determinar si los casos pueden o no ser denunciados, o si deben ser gestionados como consultas.

Servicio Publico Asociado, Son servicios con los cuales tenemos convenios para el ingreso o derivación de los casos, que sean de su competencia o después de la mediación realizada por el servicio, obtienen un resultado desfavorable para el consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 8 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 1: Ingreso de Reclamos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 9 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 1

4.-	TRATAMIENTO DE UN RECLAMO.....	10
4.1.-	INGRESO DE RECLAMOS.....	10
4.1.1.-	Ingreso de Reclamos en el Canal Presencial.....	11
4.1.1.1.-	Ingreso de datos del Proveedor.....	13
4.1.1.2.-	Ingreso de Disconformidad.....	19
4.1.2.-	Ingreso de Reclamos en el Canal Internet.....	26

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 10 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.- TRATAMIENTO DE UN RECLAMO

4.1.- INGRESO DE RECLAMOS

Las diferencias para la gestión de los Reclamos, solo se dan en el formulario de ingreso de los casos, pues la gestión y cierre de todas las mediaciones son iguales, por ello sólo se hará referencia a esta diferenciación en esta parte del Manual.

El ingreso de un caso consta de tres etapas: Ingreso de datos del Consumidor; Ingreso de datos del Proveedor y finalmente ingreso del problema que el consumidor desea solucionar, denominado también como Descripción de Inconformidad.

También, es necesario, señalar que a partir del año 2012, existen plataformas presenciales que han delimitado sus funciones solamente a ingresar los casos, para luego de ser grabados, el sistema los transfiere automáticamente al Web Center. Hasta ahora existen dos excepciones que no son transferidos automáticamente al Web Center y por, ende, deben ser gestionados en las respectivas plataformas presenciales:

- Aquellos caso que corresponden al Mercado de Telecomunicaciones, y
- Aquellos reclamos que correspondan a proveedores No Validados en el sistema

El resto de las plataformas mantienen su gestión normal realizando todo el proceso (Ingreso – Gestión y Cierre de los casos).

Para las Plataformas que se encuentran en el primer grupo su función central es ingresar de manera adecuada el / los casos, los que una vez grabados, son derivados de manera automática al Web Center para su gestión. Solo retornan aquellos casos que son clasificados como Probable materia Denunciable y cuya respuesta del proveedor ha sido Proveedor No Acoge ó Proveedor no responde, los cuales deben ser analizados para cerrarlos o bien para ser denunciados, en base a los antecedentes probatorios ingresados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

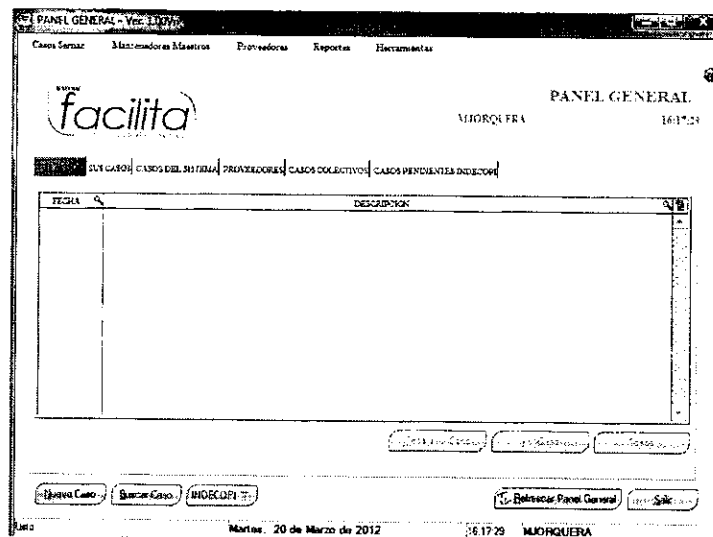
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Se hace necesario recordar el hecho que, cuando el consumidor no presente al momento del ingreso del reclamo, los antecedentes que justifiquen o fundamenten su requerimiento, no debe ser impedimento para el registro y gestión del mismo.

4.1.1.- Ingreso de Reclamos en el Canal Presencial

El ingreso de reclamos en este canal le permite al ejecutivo que atiende al consumidor preguntar los detalles necesarios para el ingreso del caso, así como tener a mano antecedentes que permitan acreditar los dichos denunciados por el consumidor. Estos antecedentes permiten tener una mayor claridad respecto del problema planteado.

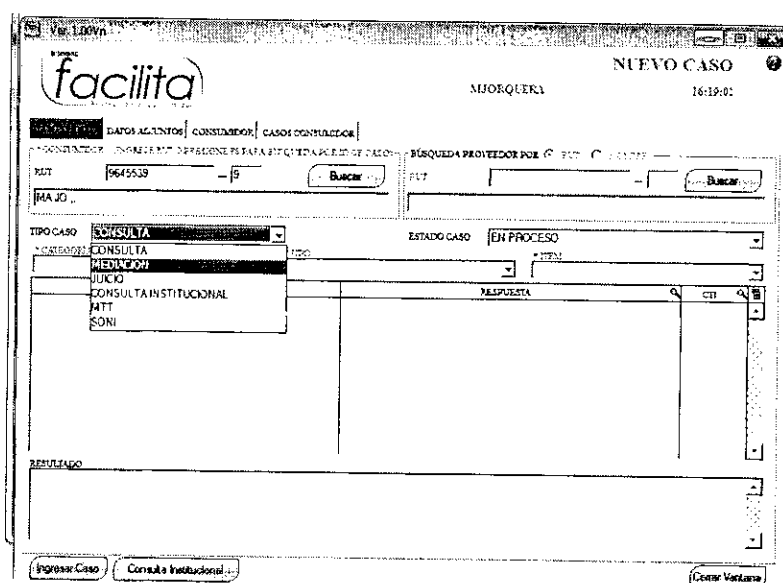
La atención se inicia una vez que se ingresa al Sistema, presionando el botón **Nuevo Caso**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Posteriormente se ingresan los datos del consumidor¹, los que deben ser cotejados con lo que hay en el Sistema, en caso de que el consumidor ya se encuentre registrado. Luego, el ejecutivo deberá cambiar la tipología del caso de **Consulta** a **Mediación** en el árbol **Tipo de Caso**, ya que el sistema, cuando se ingresa un caso, lo ingresa automáticamente como consulta.



Realizada esta operación, en el panel del ejecutivo aparecerán nuevos campos a llenar, pero estarán bloqueados hasta que el ejecutivo complete los datos del proveedor en contra del cual se tramitará el reclamo.

¹ El ingreso de los datos de los consumidores fue tratado de manera integral en el capítulo que dice relación con el ingreso y gestión de Consultas, por ello no reiteraremos dicho análisis y pasaremos de inmediato al ingreso del proveedor.

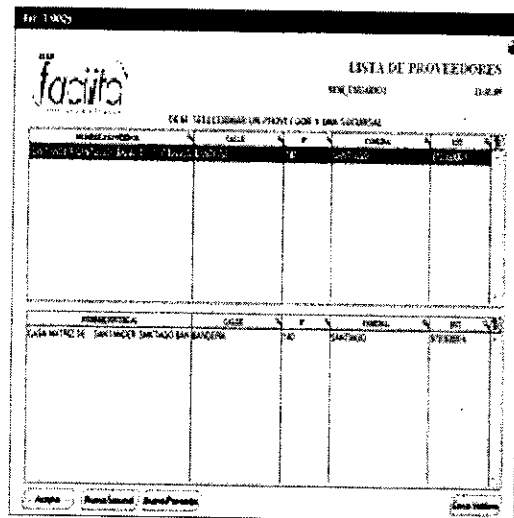
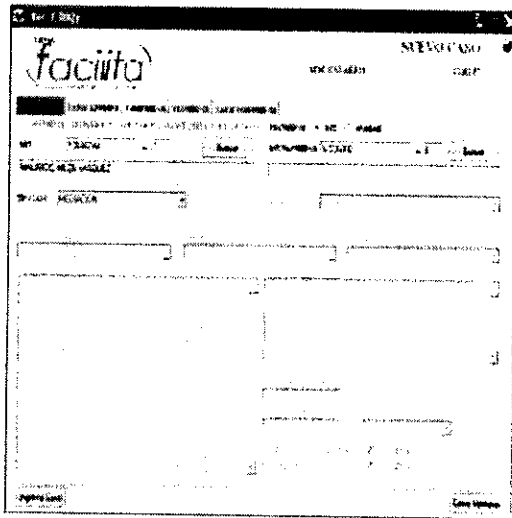
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

4.1.1.1.- Ingreso de datos del Proveedor

En el Sistema Sernacfacilita WD existen dos categorías de Proveedores, los que están "disponibles" en el sistema y, por lo tanto, los datos existentes responden a los entregados en su minuto por el propio proveedor y por ello son relativamente confiables y aquellos proveedores que no están en la base de datos.

- Ingreso de Reclamos con Proveedor registrado en la Base de Datos de Proveedores (BDP)

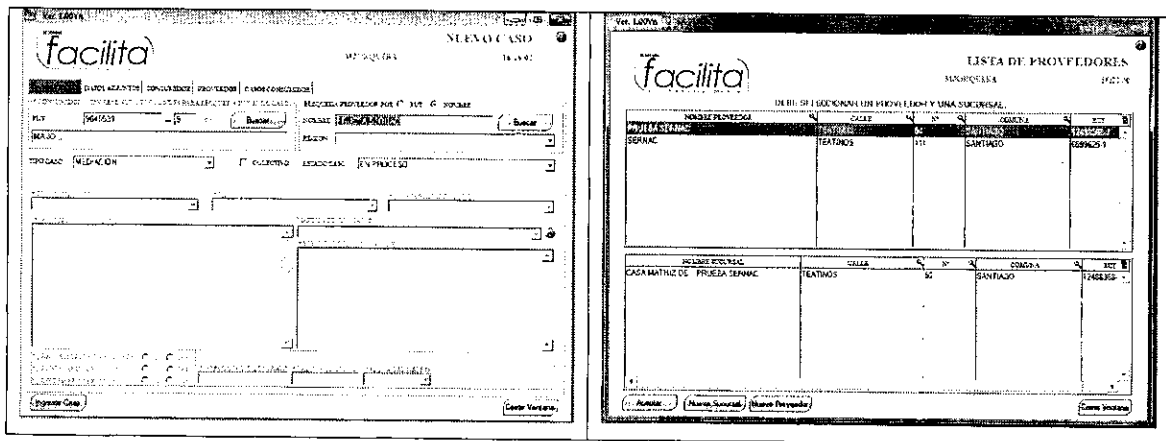
- Buscar al Proveedor por RUT:** Esta opción requiere que el ejecutivo cuente con el número de Rut del proveedor y es la opción más exacta para buscar. Para iniciar la búsqueda el ejecutivo debe seleccionar la opción **RUT** en el árbol del buscador (en todo caso viene determinada como primera opción por defecto). Después debe ingresar el RUT de la empresa reclamada y presionar el botón **Buscar**. Posteriormente, aparecerá una pantalla con los datos que están ingresados en la base de datos de proveedores, donde indicará el dato de la casa matriz, así como también de las sucursales que estén ingresadas.





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Para seleccionar alguna debe posicionarse en la parte de la pantalla que indica Sucursal y seleccionar la más adecuada presionando Aceptar, y con ello queda seleccionado el Proveedor reclamado.

b) **Buscar al Proveedor por Nombre:** Cuando un consumidor desconoce el Rut del proveedor, el ejecutivo tiene la opción de buscarlo por el nombre de la empresa. Este nombre puede ser el **Nombre de Fantasía o Comercial**, así como la **Razón Social** de la empresa. Además, puede seleccionar la región en la cual se encuentra la empresa en el árbol **Región**, el cual, una vez seleccionado, se transforma en el árbol **Comuna**, lo que permite una búsqueda más detallada del proveedor. Habiendo completado los pasos anteriores el ejecutivo debe presionar el botón **Buscar**. Si el proveedor se encuentra en la base de datos de proveedores del sistema, el ejecutivo debe seleccionar la casa matriz y la sucursal para que queden asignados al caso dichos datos haciendo click una vez sobre cada campo del proveedor. Es importante destacar que en esta fase los ejecutivos deben agotar las opciones, que dicen relación con los posibles nombres de un proveedor ya que muchas empresas tienen nombres muy distintos entre la Razón Social y los nombres comerciales.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 15 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Después de seleccionar el proveedor, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**, con lo cual aparecerá nuevamente la pantalla inicial, pero ahora con los campos **Producto o Servicio, Motivo Legal y Categoría Motivo Legal, Descripción Inconformidad, Solicitud del Consumidor, N° de Boleta y/o Contrato, Valor Comercial, Fecha del Hecho, Reclamó ante al Empresa y Publicar Información** que estarán desbloqueados, lo que le permitirá al ejecutivo llenarlos con la información pertinente.

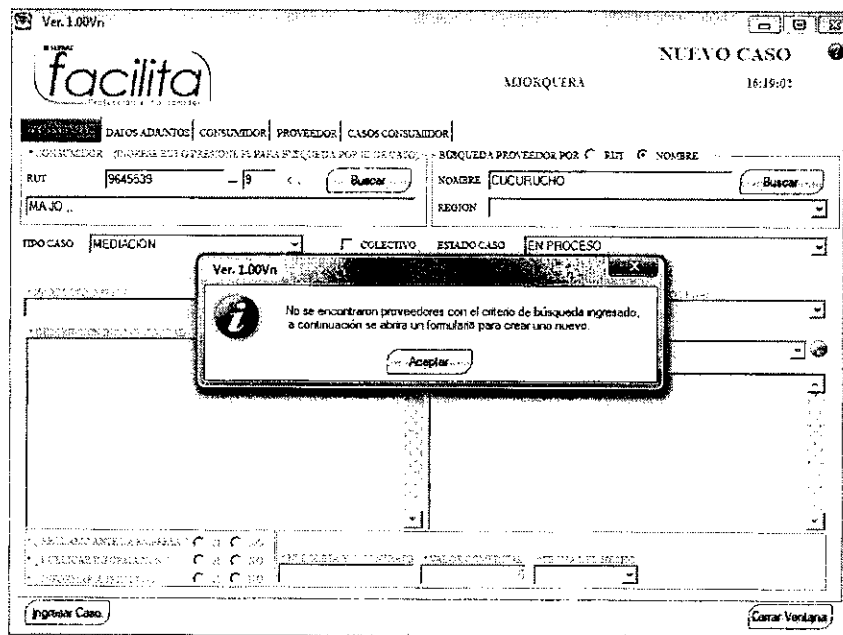
- **Ingreso de Reclamos con Proveedor no registrado en la Base de Datos de Proveedores (BDP)**

En el caso que el Proveedor no se encuentra en la base de datos, el ejecutivo deberá, con los datos que le aporte el consumidor, ingresar los datos mínimos obligatorios al caso para poder gestionarlo. Estos datos se refieren al nombre y una ubicación o dirección de correo postal del proveedor para poder trasladar el Reclamo. Independiente de la opción anterior, en donde el consumidor aporta los datos del Proveedor, el ejecutivo también puede ubicar datos del proveedor mediante un proceso de **Captura de Datos**, por el cual deberá buscar a través de internet o por vía telefónica mayores datos del proveedor e incorporarlos al caso.

Habiendo iniciado el ingreso del caso, cuando se busca el proveedor contra el cual el consumidor desea interponer un reclamo y no aparece en la base de datos, el sistema informa dicha situación mediante una pantalla donde se señala que con el criterio de búsqueda ingresado no aparece ningún registro de ese proveedor y que se abrirá un formulario para generar un nuevo proveedor. Para dar paso a esta gestión, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**. En todo caso, el criterio de búsqueda puede ser tanto por RUT de proveedor como por nombre.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Una vez hecho lo anterior, se abrirá el formulario donde el ejecutivo deberá registrar los datos mínimos solicitados, tales como **RUT**, **Razón Social**, **Nombre de Fantasía**, etc, así como también seleccionar entre las opciones **Nacional** o **Regional**, dependiendo si el proveedor tiene presencia a nivel nacional o en una o más regiones determinadas. Los datos obligatorios aparecen en color rojo y con un asterisco (*). En caso de no tener el dato del RUT del proveedor, para poder continuar con la gestión se deben ingresar un Rut comodín que es el **99.999.990-5**.

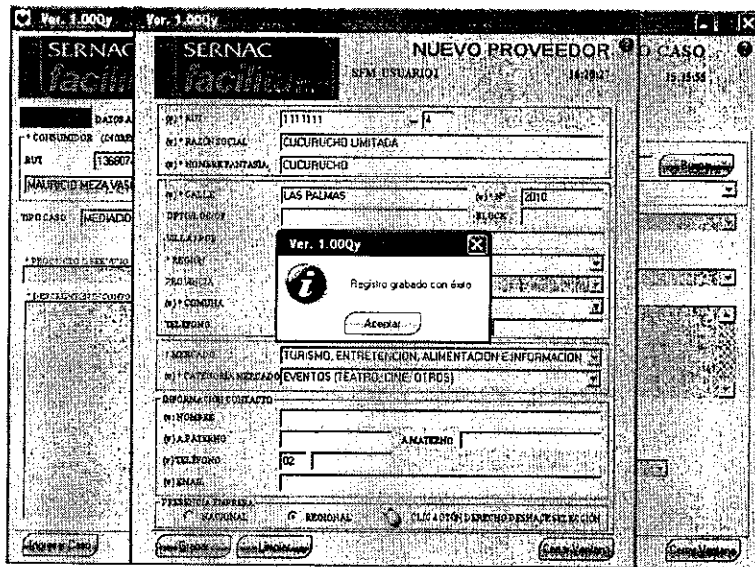
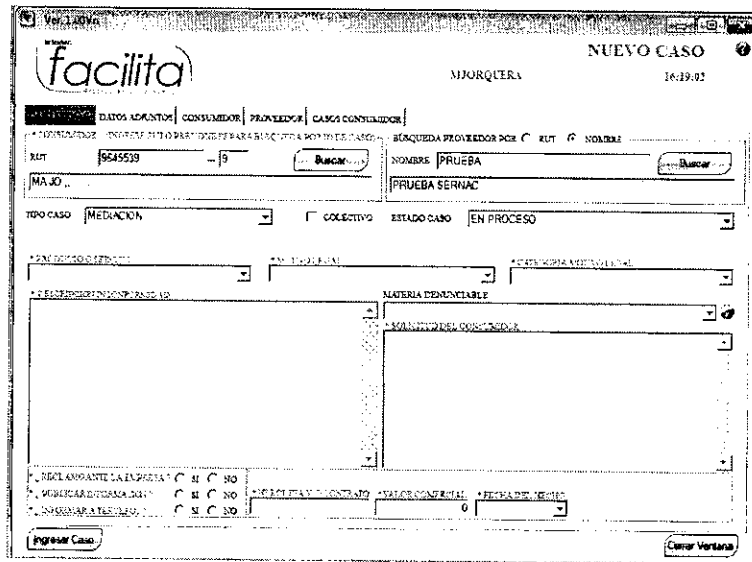
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Después de ingresar los datos necesarios, el ejecutivo debe presionar el botón **Grabar**, con lo que el sistema informará que el registro fue grabado con éxito. Posteriormente el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**.



Asimismo, es importante señalar en este punto la importancia que tiene una adecuada selección del Mercado en donde se ubica la empresa, dado que esta información es la que alimenta la base de datos que luego es analizada para encontrar los mercados más reclamados y con ello el foco que la institución identifica para un trabajo agregado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Con todo lo anterior, el ejecutivo ya tiene ingresado e individualizado al Consumidor y al Proveedor, ahora debe ingresar el reclamo propiamente tal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

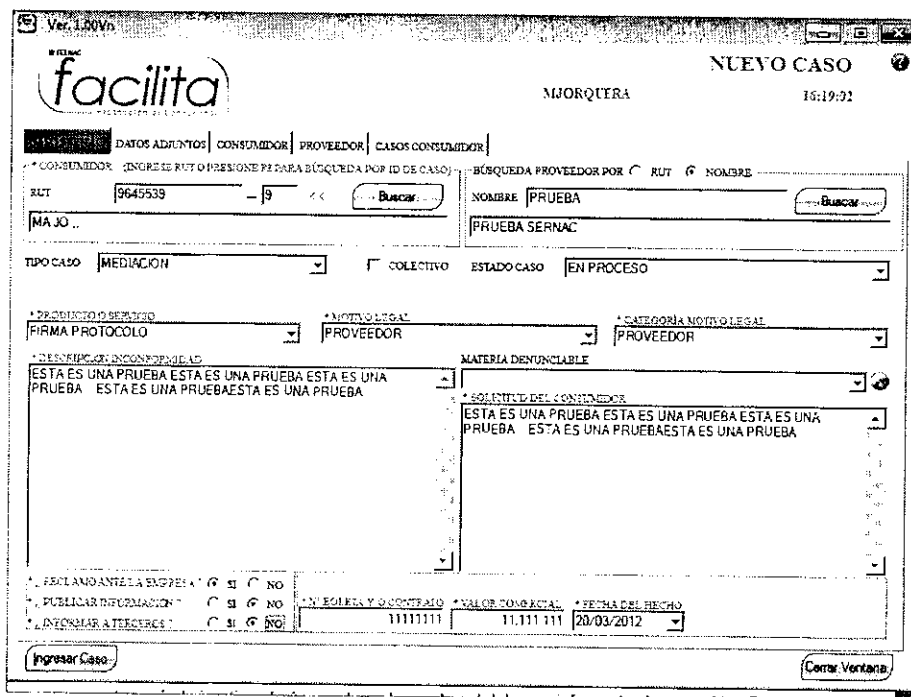
 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 19 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.1.1.2.- Ingreso de Disconformidad

Para proseguir con el ingreso el ejecutivo sólo debe proceder a llenar los campos desbloqueados con la información que le entregue el consumidor referente al problema que desea resolver. El ejecutivo deberá comenzar escribiendo el texto del reclamo que el consumidor le informará en el campo **Descripción Inconformidad**, para luego colocar la solución que él estima como satisfactoria para sus intereses en el campo **Solicitud del Consumidor**. Posteriormente, deberá llenar el árbol **Producto o Servicio, Motivo Legal y Categoría Motivo Legal**, en virtud del cual se determinará la clasificación del problema planteado. Los campos **Nº de Boleta y/o Contrato, Valor Comercial y Fecha del Hecho** deben ser llenados si se tiene la información específica, pero en caso de no tenerla el ejecutivo puede colocar valores aproximados, como por ejemplo en el campo N° de Boleta, en el cual puede colocarse un número de cuatro dígitos (que deberán ser número diferentes del 0) y el sistema lo aceptará. Asimismo, en el valor comercial debe colocarse al menos el dígito 1, ya que el cero implicaría que no tiene valor determinable. En el único campo en que es absolutamente necesaria la información certera es en el de fecha del hecho, ya que en virtud de esa fecha se calculará el plazo de prescripción de la acción para recurrir ante tribunales, así como el criterio para dar tramitación o no a un reclamo (ver check list anexo N°1). Los campos **Reclamó ante al Empresa y Publicar Información** tienen por objeto saber si el consumidor reclamó anteriormente de manera directa al proveedor y si autoriza a que la información del reclamo sea publicada por el Sernac. Por último, el ejecutivo deberá consultar al consumidor si desea que los datos de su caso, no sus datos personales, puedan ser entregados o dados a conocer a terceros, ante lo cual el ejecutivo seleccionará la opción **Sí o No** dependiendo de lo que el consumidor determine.

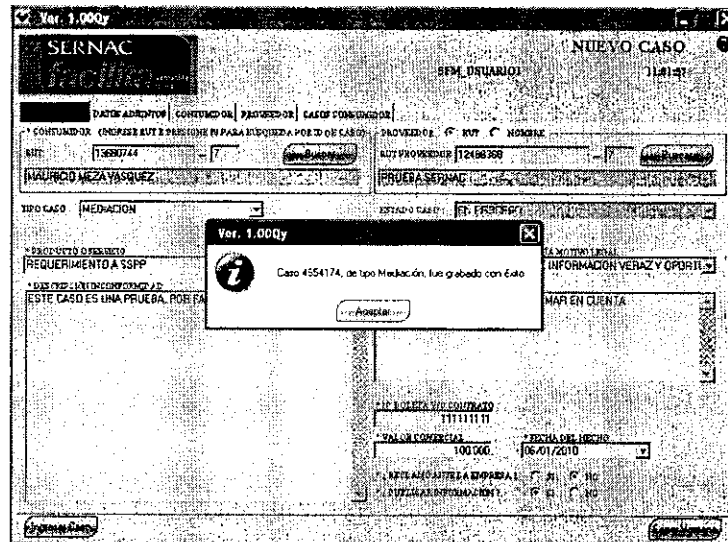
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Después de llenar todos los campos necesarios para crear el caso, el ejecutivo deberá definir si el caso es considerado como DENUNCIABLE (campo opcional, en donde más adelante se explicarán las implicancias de gestión al clasificarlo bajo esta modalidad) presionar el botón **Ingresar Caso**. El sistema ingresará el caso y le entregará al ejecutivo el número de reclamo el cual debe ser informado al consumidor. Para terminar este paso, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Luego del paso anterior, aparecerá en pantalla el **Formulario Único de Atención a Público (FUAP)**, el cual deberá ser entregado al consumidor como respaldo del caso ingresado. Este documento contiene el número de ingreso del reclamo, los datos del consumidor, los datos del proveedor reclamado, el problema planteado y la solución esperada por el consumidor. Este documento se traslada al proveedor para informarle sobre el reclamo que presenta el consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.000y

facilita
Profesional al Consumidor

FORMULARIO UNICO DE ATENCION DE PUBLICO
Nº CASO: 4664174
FECHA INGRESO: 16/02/2010
ASIGNADO A: SFM_USUARIO1


Datos del Consumidor (a)

Nombre: MAURICIO Apellido: HEZA VASQUEZ Rut: 136507447
 Dirección: SERTWRTYRSTY 127 Región: METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Comuna: NUÑUA E-mail: SMEZAV@SERNAC.CL
 Teléfono: 056

Datos Empresa o Comerciante

Nombre Comercial: PRUEBA SERNAC PRUEBA SERNAC I R Rut: 12498458-7
 Dirección: TEATROS 50 Región: METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Comuna: SANTIAGO E-mail Contacto: EVASQUEZ@SERNAC.CL
 Teléfono: 562 8362584 - 8 4981642 No. Boleta y/o Contrato: 111111111
 Fecha del Hecho: 06/01/2010

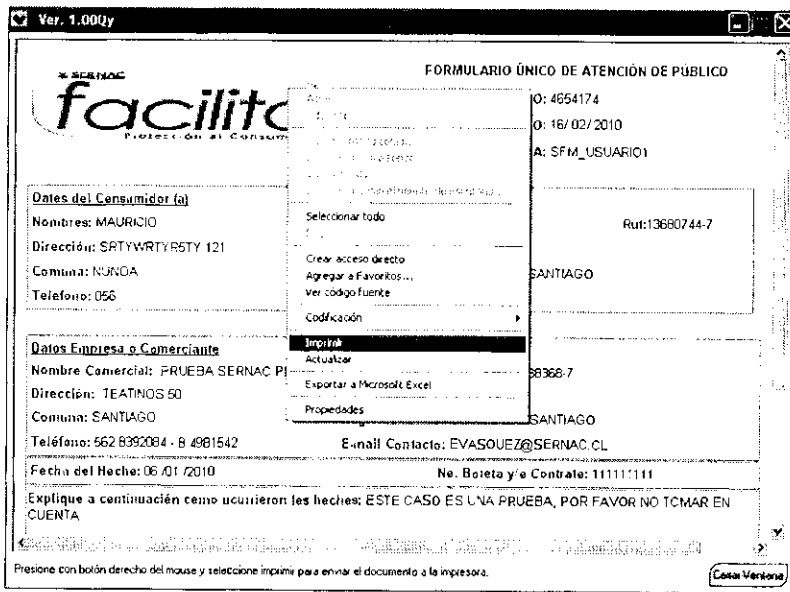
Explique a continuación como ocurrieron los hechos: ESTE CASO ES UNA PRUEBA, POR FAVOR NO TOMAR EN CUENTA

Presione con botón derecho del mouse y seleccione ítem para enviar el documento a la impresora. 

Para hacer entrega de este formulario al consumidor el ejecutivo debe colocar la **flecha del mouse sobre el formulario** y presionar el **botón derecho de su mouse**. Cuando aparezcan las opciones, debe seleccionar la opción **Imprimir**. El ejecutivo tendrá que seguir los pasos necesarios para imprimir un documento y deberá sacar cuantas copias sea necesario. Por lo menos deberá entregar una al consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Ver: 1.00Qy

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Datos del Consumidor (a)
 Nombre: MAURICIO
 Dirección: SRTYWRTYRSTY 121
 Comuna: NUNDA
 Teléfono: 056

Datos Empresa o Comerciante
 Nombre Comercial: PRUEBA SERNAC P
 Dirección: TEATINOS 50
 Comuna: SANTIAGO
 Teléfono: 562 8392084 - 8 4981542
 Email Contacto: EVASQUEZ@SERNAC.CL

Fecha del Hecho: 06 /01 /2010
 No. Boleta y/o Contrato: 111111111

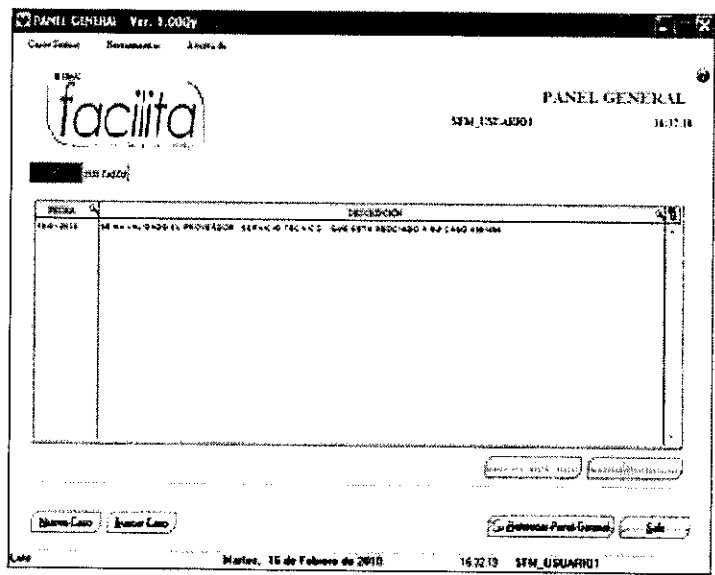
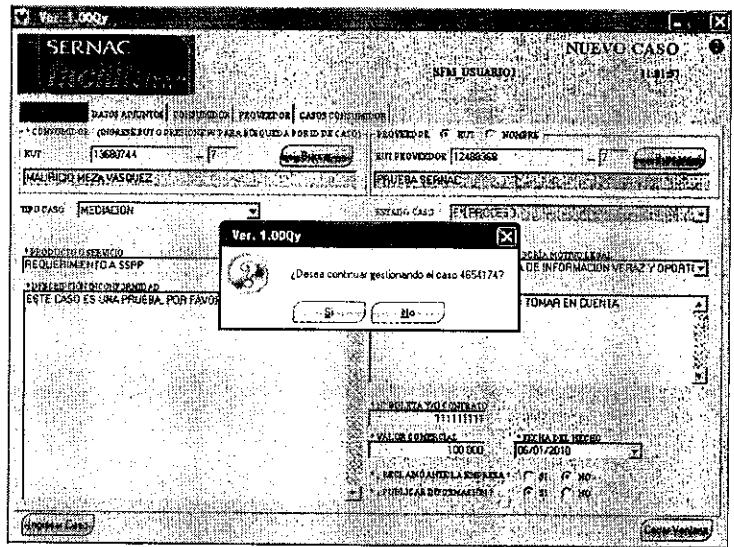
Explicar a continuación como ocurrieron los hechos; ESTE CASO ES UNA PRUEBA, POR FAVOR NO TOMAR EN CUENTA

Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.

Cerrar Ventana



Como último paso de atención al consumidor y, una vez impresas las copias que el ejecutivo deba sacar, se debe presionar el botón **Cerrar Ventana** para cerrar la pantalla del formulario de reclamo. Esta acción permitirá volver a la pantalla de ingreso del caso, donde aparecerá un cuadro de diálogo en virtud del cual el sistema le pregunta al ejecutivo si desea continuar gestionando el caso ingresado, para lo cual existen dos opciones: la opción **Sí**, que le permite al ejecutivo comenzar la etapa de gestión propiamente tal del reclamo, donde debe realizar la gestión de **Traslado** del caso al proveedor; y la opción **No**, la que da por terminado el ingreso del caso sin continuar la gestión del mismo y hace que el sistema vuelva al **Panel General** del ejecutivo. Es recomendable que el ejecutivo no inicie de inmediato la gestión de mediación mediante el traslado del caso al proveedor, dado que seguramente deberá continuar atendiendo público.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 25 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Es de relevancia situar e informar en esta etapa del presente manual, el proyecto de cooperación existente entre Sernac e Indecopi de Perú, teniendo como antecedente que Indecopi es la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores en el vecino país.

Es de lato conocimiento que casos ingresados en Sernac contra proveedores situados fuera del territorio nacional, NO son gestionados por los ejecutivos Sernac, dado que no se cuenta con la facultad legal para realizar acciones contra empresas ubicadas fuera de nuestro territorio.



Pues bien, este convenio de cooperación viene a permitir el ingreso de casos en Sernac, de forma presencial, de consumidores chilenos afectados por problemas de consumo en la adquisición de productos o servicios en Perú. De la misma forma, Sernac recibe casos ingresados en Perú de consumidores afectados por problemas de consumo en la adquisición de productos o servicios en Chile.

De acuerdo a la planificación del convenio, las Direcciones Regionales habilitadas para proceder bajo esta modalidad se irán incorporando de manera paulatina de acuerdo a las reales necesidades que se presenten, autorizadas previamente por el Departamento Gestión Territorial y Canales.

Los detalles referente a la aplicación del referido convenio de cooperación, su extensión, ingreso de casos, etc., se encuentra explicado en la **Minuta Departamental N° 19 "Informa Procedimiento de Interoperabilidad entre Sernac e Indecopi" publicada en Biblioteca Virtual.**

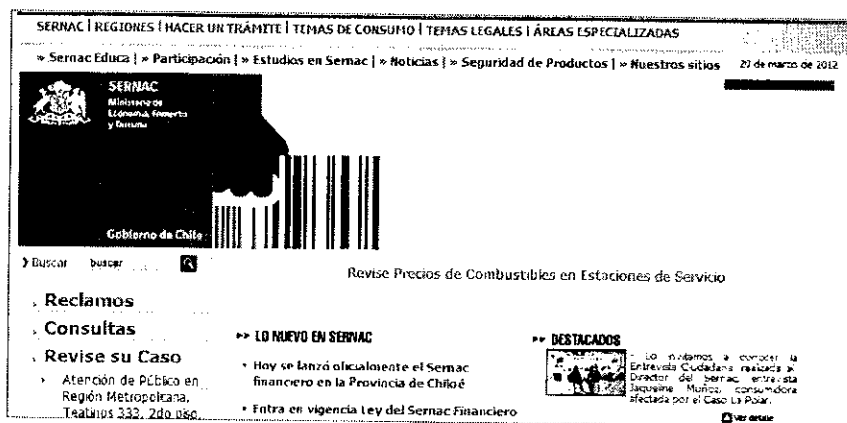
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 26 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.1.2.- Ingreso de Reclamos en el Canal Internet



Tal como se señalara en el producto consultas, en el ámbito de los reclamos ingresados por la página web el ejecutivo no tiene injerencia alguna en la entrada al sistema del caso, ya que es el propio consumidor el que entrega los antecedentes desde un computador a través de la página web www.sernac.cl, seleccionando la opción **Reclamo** y completando todos los campos que aparecen como obligatorios en el formulario digital.



Después de que el propio consumidor ingresó su reclamo a través del portal, el ejecutivo de Web Center recibirá dicho caso en su cuenta. Cabe señalar que los casos que ingresan a las cuentas de Web Center Reclamos no solamente son los reclamos ingresados por un consumidor, sino también los que se ingresan a través de las **Plataformas Municipales de Sernac** que no gestionan casos del tipo Mediación más los ingresos provenientes de las Plataformas IPS; SERNATUR y/o de otros convenios futuros. Si bien es cierto, estas plataformas pertenecen al Canal Presencial de atención a público, se determinó que cuando un consumidor ingresara un reclamo por esta vía y el proveedor estuviese registrado en la base de datos de proveedores (BDP), el caso sería gestionado por Web Center. Cuando el proveedor no estuviese registrado, el caso sería gestionado por la

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 27 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Dirección Regional respectiva o por la misma plataforma municipal, en caso de que ésta sea una de las designadas para la gestión del producto mediación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2078</p>	Página 28 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 2: Gestión de Reclamos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 29 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 2

SECCIÓN 2: Gestión de Reclamos	28
INDICE SECCION 2	29
4.2.- GESTIÓN DE RECLAMOS.....	30
4.2.1.- Gestión de Casos de Tipo Genérico	31
4.2.1.1.- Preparación del caso para ser trasladado: Verificación del Proveedor y llenado de campos obligatorios (se usa fundamentalmente en Web Center)	34
A.- Llenado de los campos obligatorios antes del Traslado	34
B.- Cambio de Mediación a Consulta	39
C.- Solicitud de Antecedentes del Proveedor al Consumidor antes del Traslado.....	44
D.- Cambio de Proveedor antes del Traslado	49
4.2.1.2.- Tramitación Genérica: Etapa de Traslado	53
4.2.1.2.1.- Gestión de Traslado de Casos Genéricos con Adjuntos	62
4.2.1.2.2 Traslado por Oficio	69
4.2.1.2.3 Solicitud de Antecedentes para Denunciar	71
4.2.1.2.4.- Gestión de Nuevo Traslado por Error en el Primero.....	79
4.2.2.- Etapa de Insistencia.....	88
a) Casos trasladados a proveedores registrados en la BDP.....	89
b) Casos trasladados a Proveedores No registrados en la BDP	91

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 30 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



4.2.- GESTIÓN DE RECLAMOS

Como se indicó anteriormente, la gestión de un reclamo no tiene grandes diferencias entre el Canal Presencial y el Canal Internet. Los ejecutivos de ambas plataformas (aquellos que gestionan) deben realizar prácticamente el mismo tipo de gestiones, las cuales podrán ir variando dependiendo de las situaciones que encuentren en cada reclamo. Solamente podemos indicar, como excepción a lo anterior, la posibilidad que tiene un ejecutivo del canal internet de “bajar” o cambiar un caso desde la etapa de mediación a orientación y de darle respuesta al mismo, cuando en virtud de la aplicación del **Check List de Reclamos**² el ejecutivo de Web Center determine que el caso no cumple con los parámetros para ser gestionado como reclamo. Esta situación no debería presentarse en el canal presencial, dado que el ejecutivo tiene la posibilidad de conversar con el consumidor y de solicitar detalles que le permitan diferenciar, antes del ingreso del caso al sistema, si el requerimiento presentado puede ser gestionado como reclamo o debe ingresarse como consulta. Independiente de lo anterior, en el sistema la opción de bajar un reclamo a consulta también está disponible para los ejecutivos del Canal Presencial. Asimismo, en ambas plataformas el ejecutivo tiene la opción de consultarle al asesor jurídico o Abogado ante alguna duda que le aparezca en virtud del caso presentado acerca de si debe gestionarse como reclamo o como consulta.

En este capítulo encontraremos los hitos más importantes dentro de la gestión de un reclamo, como lo son: **Traslado, Insistencia, Gestión de Respuesta del Proveedor y Cierre de caso como Proveedor No Responde (PNR) o Cierres de Acoge/ No Acoge**. De la misma manera, en cada hito se desglosarán distintas gestiones que pueden presentarse en la tramitación del reclamo. Los casos que tienen una tramitación de acuerdo a los pasos establecidos para la Mediación y que cumplen con todos o con la mayoría de dichas etapas los hemos denominado **Casos de Tipo Genérico**, ya que son la mayoría de los reclamos que ingresan y que tienen una tramitación de este tipo. En todo caso, dentro de

² Se adjunta en Anexo Check List

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 31 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

este tipo de mediaciones podemos encontrar algunas gestiones especiales para lograr la gestión adecuada del caso, las que se verán en su oportunidad.

Por otro lado, se explicará la gestión de ciertos casos que requieren de una tramitación distinta, los cuales hemos denominado **Casos de Tipo Especial**, como lo son los casos trasladados por **Oficio** y los casos de **Gestión por Interoperabilidad con SSPP (Servicios Públicos) o las OIRS (Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias)**. Estos casos se diferencian de los de tipo genérico por algún procedimiento distinto o porque el ejecutivo debe enviar cartas especiales a cierto grupo de proveedores.

Por último, cabe señalar que la gestión de un reclamo tiene una duración máxima de **25 días hábiles** (se considerarán días hábiles de lunes a viernes, excluyendo los festivos). Pueden existir algunas excepciones al cumplimiento de este plazo, las que dicen relación principalmente con la extensión obligada de ciertos plazos otorgados, principalmente al consumidor para la entrega de información necesaria para la gestión de mediación o en situaciones de cambio de Proveedor por error en el primer Traslado (situación más frecuente en los casos que dicen relación con tarjetas y seguros). Este tipo de casos se explicarán en el desarrollo del presente Manual.

4.2.1.- Gestión de Casos de Tipo Genérico

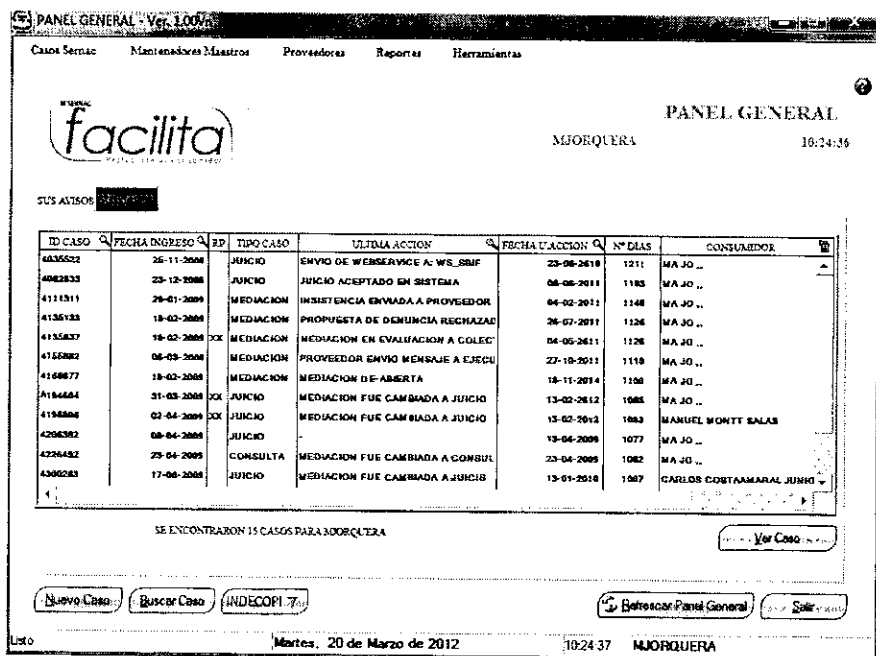
La regla general es que al ingresar un caso en el sistema, ya sea por el canal presencial o por el canal internet, el ejecutivo disponga de los datos suficientes del proveedor para poder iniciar el proceso de mediación. Siendo así, se puede dar inicio a la gestión propiamente tal del reclamo. En caso contrario, será el ejecutivo quien deberá buscar por distintos medios (internet, teléfono) los datos necesarios para poder dar gestión al reclamo. Este procedimiento es lo que denominamos **Captura de Datos**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Es de especial relevancia dejar claro la importancia que reviste la correcta búsqueda de datos del proveedor antes de practicar el Traslado, pues con ello evitamos posibles errores de gestión que pueden derivar en cierres de casos Proveedor No Responde. Es por esto, que para fomentar la búsqueda correcta de datos de proveedores, en especial, cuando los ejecutivos de atención de público, deben ingresar un NUEVO PROVEEDOR al sistema, con el propósito de evitar reclamos trasladados con datos erróneos o desactualizados del proveedor, que incidan finalmente en el resultado Proveedor No Responde, fue confeccionada la *Minuta Departamental N°21, la cual desarrolla en forma detallada la correcta búsqueda de datos. Esta minuta se encuentra ubicada en Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.*

El comienzo de la gestión de un reclamo se inicia por parte del ejecutivo al ingresar a su **Panel General**, en el cual deben aparecer todos los casos que tiene asignado en su cuenta.



PANEL GENERAL - Ver. 1.007

casos Sernac Mantenedores Maestros Proveedores Reportes Herramientas

facilita PANEL GENERAL MJOQUERA 10:24:36

SUS ATISOS

ID CASO	FECHA INGRESO	EP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U.ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
4036522	26-11-2008		JUICIO	ENVIO DE WEBSERVICE A WS_SBF	23-08-2010	1211	MA JO ..
4082833	23-12-2008		JUICIO	JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA	06-08-2011	1183	MA JO ..
4111511	29-01-2009		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	04-02-2011	1148	MA JO ..
4135133	18-02-2008		MEDIACION	PROPUESTA DE DENUNCIA RECHAZADA	26-07-2011	1126	MA JO ..
4135837	18-02-2008	XX	MEDIACION	MEDIACION EN EVALUACION A COLECC	04-05-2011	1126	MA JO ..
4152882	06-03-2008		MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECU	27-10-2011	1110	MA JO ..
4168677	18-02-2008		MEDIACION	MEDIACION DE ABERTA	18-11-2014	1100	MA JO ..
4184484	31-03-2008	XX	JUICIO	MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO	13-02-2012	1085	MA JO ..
4186806	02-04-2009	XX	JUICIO	MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO	13-02-2012	1083	MANUEL MONTT SALAS
4206382	08-04-2008		JUICIO		13-04-2009	1077	MA JO ..
4226432	25-04-2009		CONSULTA	MEDIACION FUE CAMBIADA A CONSUL	23-04-2009	1082	MA JO ..
4300283	17-06-2008		JUICIO	MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIS	13-01-2010	1067	CARLOS COSTAMARAL JUNIO



SE ENCONTRARON 15 CASOS PARA MJOQUERA

Nuevo Caso Buscar Caso ANDECOPI 7.0 Búsqueda Panel General Salir

Martes, 20 de Marzo de 2012 10:24:37 MJOQUERA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 33 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

La primera etapa dentro de la gestión de mediación es la de **Traslado**. Debemos recordar que en virtud de la diferencia en el ingreso de un caso por el canal internet y por el canal presencial, será en esta etapa donde el ejecutivo de Web Center Reclamos deberá analizar en virtud del **Check List de Reclamos** si procede tramitar este requerimiento como reclamo o debe cambiarse a orientación y responderlo como consulta. También, a diferencia de lo que ocurre en el Canal Presencial debe completar la tipificación del Reclamo como el Producto y Motivo Legal, junto con identificar adecuadamente al Proveedor que se le mandará el Traslado. Las tareas anteriores si bien son realizadas en una frecuencia mayor en el Web Center, no significan que no sean aplicables al canal Presencial. Comenzaremos explicando la preparación de un caso antes de pasar a la gestión del traslado propiamente como tal.

El **Check List**, incorporado en el anexo de este Manual, define que un caso es tramitable si se cumplen los requisitos establecidos en el, como por ejemplo: el Producto o Servicio es comprado o contratado a un Proveedor habitual; el consumidor debe ser el destinatario final del uso del producto o servicio; se debe pagar un precio o tarifa, salvo en los casos de discriminación, negativa en la venta y temas de publicidad. Otra variable relevante a mencionar es el plazo de prescripción de la acción judicial para denunciar al proveedor ante los tribunales, ya que dependiendo de la fecha informada por el consumidor se deberá tramitar el reclamo u orientar al consumidor a concurrir directamente al tribunal. Por último y, aún cuando esta parte de la gestión no incide en la tramitación misma del requerimiento como reclamo sino que es una gestión paralela para una etapa posterior al reclamo, se encuentra la determinación por el ejecutivo si la materia del reclamo se encuentra dentro de la **Guía de Materias Denunciables (se adjunta en anexo)** para verificar si se requiere más antecedentes de los que el consumidor está aportando para una posible Denuncia. De ser así se debe aprovechar la oportunidad para solicitar los antecedentes en el canal Presencial y por el Web Center se solicita la misma información vía carta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

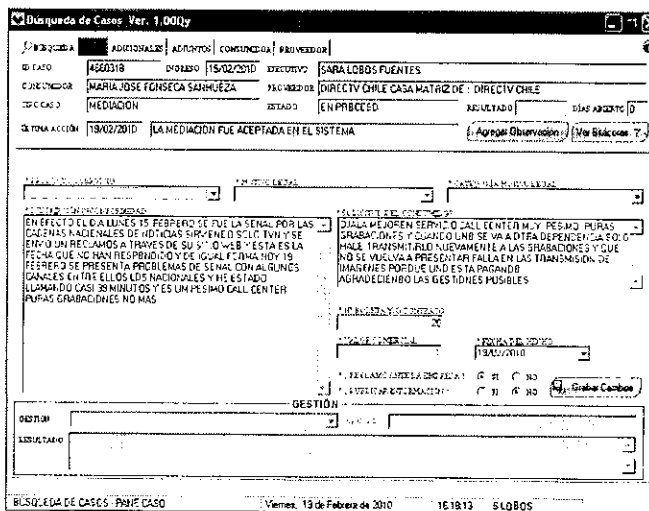
Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.2.1.1.- Preparación del caso para ser trasladado: Verificación del Proveedor y llenado de campos obligatorios (se usa fundamentalmente en Web Center)

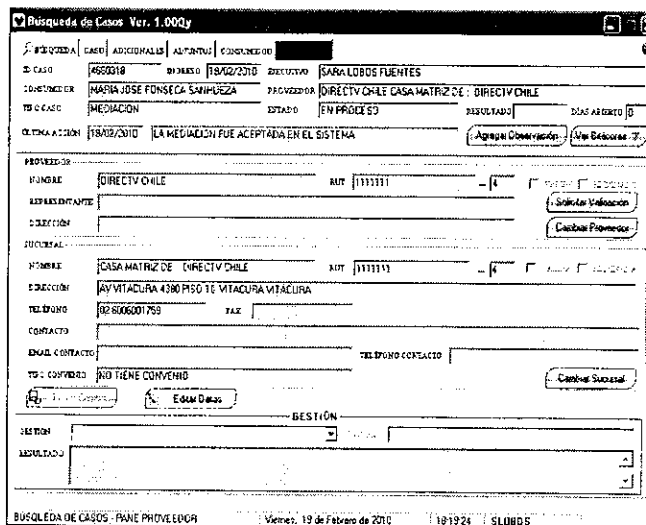
Como fue explicado, los consumidores al ingresar un caso por Internet no siempre seleccionan adecuadamente al proveedor y por ello la labor primaria dice relación con el chequeo de los datos registrados por el consumidor del Proveedor en su caso. Luego, el ejecutivo debe completar los campos de Producto, Motivo legal y la Categoría del Motivo Legal.

A.- Llenado de los campos obligatorios antes del Traslado

Para dar inicio a la gestión de traslado, el ejecutivo deberá ingresar al caso y revisar que éste cumpla con los parámetros del Check List de reclamos. Cumpliendo con los requisitos se debe revisar los datos del proveedor en la pestaña **Proveedor**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Si no están todos los datos completos, el ejecutivo deberá realizar la búsqueda en la BDP, tal como se explicara anteriormente, o sea, buscar por RUT o por nombre al proveedor, presionar el botón **Buscar** y, en caso de que aparezcan los datos del proveedor reclamado, seleccionar la sucursal. Después se debe presionar el botón **Aceptar**, con lo que quedará seleccionado y completo cada dato del proveedor. Para que esta gestión quede incorporada al caso, el ejecutivo deberá presionar el botón **Grabar Cambio**. En esta parte de la gestión lo central es identificar adecuadamente al proveedor al cual se debe trasladar, ya que existen empresas cuya gestión comercial tiene estrecha relación, como los son las empresas de Retail con las empresas de Tarjetas de Crédito.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

FRECUENCIA | CASO | ADMINISTRACIONALES | ADMINISTRATIVOS | CONSUMIDOR

ID CASO: 1560310 | INGRESO: 19/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: MARIA JOSE PONSECA SANHUEZA | PROVEEDOR: DIRECTV CHILE CASA MATRIZ DE: DIRECTV CHILE
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESD | RESULTADO: | DIAS ASPECTO: 0
 ULTIMA ACCION: 19/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA | |

PROVEEDOR:
 NOMBRE PROVEEDOR: DIRECTV CHILE | SELECCIONA TIPO DE BÚSQUEDA:
 PERSON: RUT | NOMBRE | |

|

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE PROVEEDOR | Viernes, 19 de Febrero de 2010 | 18:36:07 | SLOBOS

Ver. 1.000y

facilita LISTA DE PROVEEDORES | SLOBOS | 19/02/14

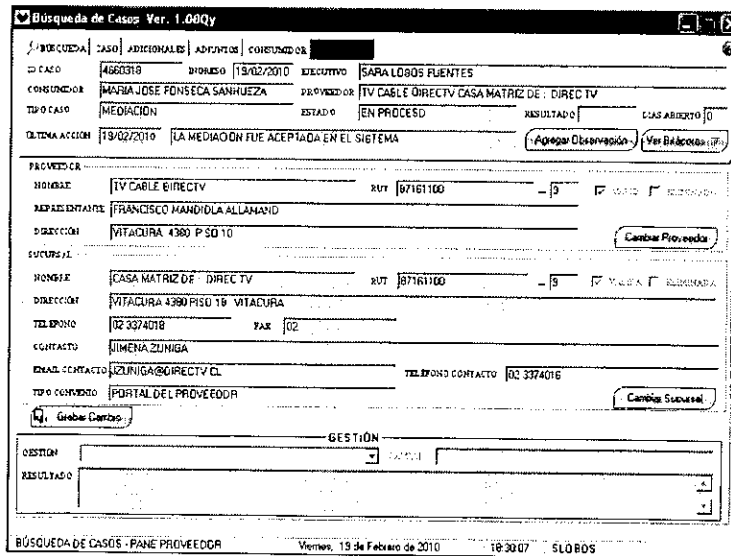
NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	Ciudad	RUT
RENITA DIRECTA S.A.	SANTA ISABEL	35	SANTIAGO	50046800-2
DIRECTV CHILE	CONDOMINIO	651	QUILQUE	61904000-2
CALLMARK	MAPUQUETA	656	SANTIAGO	77833000-2

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	Ciudad	RUT
CASA MATRIZ DE DIRECTV	VITACURA	4220	VITACURA	87161130-9

| | |

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Después de actualizar en el caso los datos del proveedor reclamado, el ejecutivo tiene que llenar el combo de **Producto o Servicio, Motivo Legal y Categoría Motivo Legal**³. Una vez llenado, deberá presionar el botón **Grabar Cambios**. Es necesario recordar que se deben llenar obligatoriamente todos los campos que aparecen en la pestaña **Caso**, salvo los campos de código de área y teléfono, los cuáles sólo son obligatorios cuando se trata de reclamos en contra de empresas del mercado de Telecomunicaciones. Si el caso es clasificado como probable materia denunciable y considera que la materia es de impacto comunicacional debe enviar un correo a su jefatura directa.

Habiendo realizado las acciones anteriores, el sistema informará que el caso ha sido modificado con éxito, y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

³ Ver en Anexo N°2 Tablas de Motivo Legal por Mercado

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Busqueda de Casos Ver. 1.000y

ADICIONALES | ADJUNTOS | COMENTARIOS | PROVEEDOR

ID CASO: 4680018 | INGRESO: 18/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

COMPROBADO: MARIA JOSE FONSECA SANHUEZA | PROVEEDOR: TV CABLE DIRECTV CASA MATRIZ DE: DIRECTV

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: PUNTO ABANDONADO

ULTIMA ACCION: 18/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

AGREGAR OBSERVACION | VER BIEN DETALLADO

PROVEEDOR: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR | CATEGORIA: SERVICIO DEFECTUOSO

DESCRIPCION DEL RECLAMO: EN EFECTO EL DIA LUNES 15 FEBRERO SE FUE LA SEÑAL POR LAS CANALES NACIONALES DE NOTICIAS SURVIENDO SOLO TV Y SE ENVIÓ UN RECLAMO A TRAVÉS DE SU SITIO WEB Y ESTA ES LA FECHA QUE NO HAN RESPONDIDO Y DE IGUAL FORMA HOY 15 FEBRERO SE PRESENTA PROBLEMAS DE SEÑAL CON ALGUNOS CANALES ENTRE ELLOS LOS NACIONALES Y HE ESTADO LLAMANDO CASI 30 MINUTOS Y ES UN PESIMO CALL CENTER PURAS GRABACIONES NO MAS

DESCRIPCION DEL COMPROBADO: BUENA MEDIDA DE SERVICIO EN LA DE BIEN DEFECTUOSO SIN ADVERTIR GRABACIONES Y CUANDO NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO HACE TRANSMISIÓN NUEVAMENTE A LAS GRABACIONES Y TODO NO SE VUELVA A PRESENTAR FALLA EN LAS TRANSMISION DE IMAGENES PCF QUE LNO ESTA PAGANDO AGRADECERCO LAS GESTIONES POSIBLES

FECHA DE INICIO: 20 | FECHA DE FIN: 13/02/2010

¿RECLAMANTE AGENDESA? SI NO

¿RECLAMANTE DISPONIBILIZADO? SI NO

DEBE CAMBIAR

GESTION: RESULTADO

Busqueda de Casos - PAPE CASO | Viernes, 19 de Febrero de 2010 | 18:30:07 | SLOBOS

Busqueda de Casos Ver. 1.000y

ADICIONALES | ADJUNTOS | COMENTARIOS | PROVEEDOR

ID CASO: 468018 | INGRESO: 18/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

COMPROBADO: MARIA JOSE FONSECA SANHUEZA | PROVEEDOR: TV CABLE DIRECTV CASA MATRIZ DE: DIRECTV

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: PUNTO ABANDONADO

ULTIMA ACCION: 18/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

AGREGAR OBSERVACION | VER BIEN DETALLADO

PROVEEDOR: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR | CATEGORIA: SERVICIO DEFECTUOSO

DESCRIPCION DEL RECLAMO: EN EFECTO EL DIA LUNES 15 FEBRERO SE RECIBIERON NOTICIAS SURVIENDO SOLO TV Y SE ENVIÓ UN RECLAMO A TRAVÉS DE SU SITIO WEB Y ESTA ES LA FECHA QUE NO HAN RESPONDIDO Y DE IGUAL FORMA HOY 15 FEBRERO SE PRESENTA PROBLEMAS DE SEÑAL CON ALGUNOS CANALES ENTRE ELLOS LOS NACIONALES Y HE ESTADO LLAMANDO CASI 30 MINUTOS Y ES UN PESIMO CALL CENTER PURAS GRABACIONES NO MAS

DESCRIPCION DEL COMPROBADO: BUENA MEDIDA DE SERVICIO EN LA DE BIEN DEFECTUOSO SIN ADVERTIR GRABACIONES Y CUANDO NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO HACE TRANSMISIÓN NUEVAMENTE A LAS GRABACIONES Y TODO NO SE VUELVA A PRESENTAR FALLA EN LAS TRANSMISION DE IMAGENES PCF QUE LNO ESTA PAGANDO AGRADECERCO LAS GESTIONES POSIBLES

FECHA DE INICIO: 20 | FECHA DE FIN: 18/02/2010

¿RECLAMANTE AGENDESA? SI NO

¿RECLAMANTE DISPONIBILIZADO? SI NO

DEBE CAMBIAR

GESTION: RESULTADO

Busqueda de Casos Ver. 1.000y

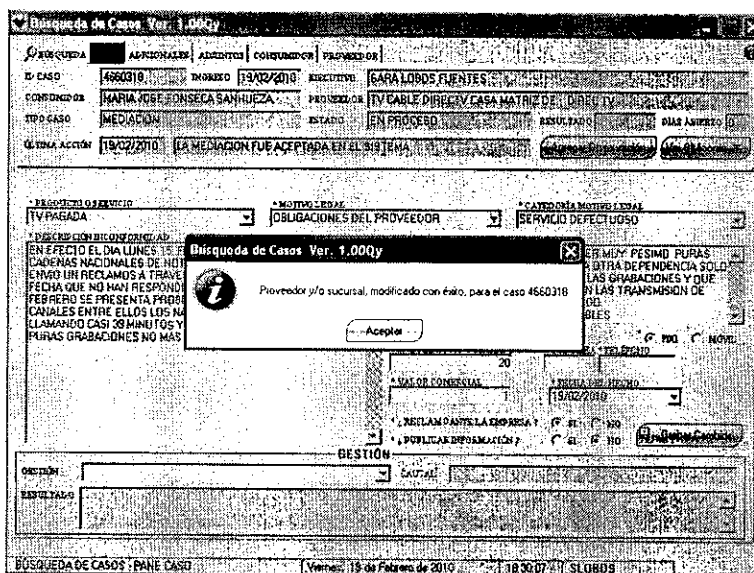
Caso: 4680018 modificado con éxito

Aplicar

Busqueda de Casos - PAPE CASO | Viernes, 19 de Febrero de 2010 | 18:30:07 | SLOBOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

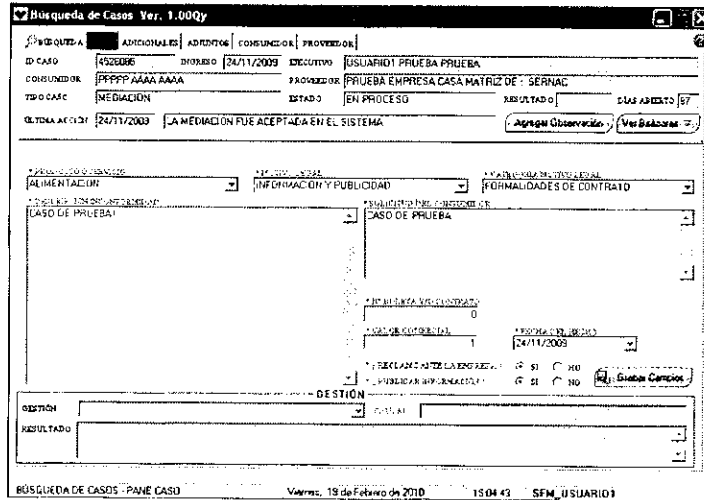
Departamento: Gestión Territorial y Canales



B.- Cambio de Mediación a Consulta

Cuando en virtud de los antecedentes entregados por el consumidor en el ingreso del reclamo por la página web del Sernac, o bien por el análisis de los mismos a través del uso del Check List de reclamos el ejecutivo, ante la convicción de que el caso no reúne los requisitos para ser gestionado como reclamo, deberá cambiar el estado del caso de **Mediación a Consulta**. Esta gestión debe realizarse dentro del mismo plazo de **48 horas hábiles** que existe para la gestión propiamente tal del traslado para un reclamo. Para realizar esta acción el ejecutivo deberá ingresar a su panel general y seleccionar con doble click un caso para abrirlo. Otra forma de entrar al caso es con el botón **Ver Caso**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ADICIONALES | ADIUTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 452006 | INGRESO: 24/11/2009 | EJECUTIVO: USUARIO1 PRUEBA PRUEBA

CONSUMIDOR: PFFFFP AAAA AAAA | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE: SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: SIN RESULTADO

ULTIMA ACCION: 24/11/2009 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PROCESO SUBYACENTE: ALIMENTACION | INFORMACION Y PUBLICIDAD | FORMALIDADES DE CONTRATO

CATEGORIA: CASO DE PRUEBA | CASO DE PRUEBA

RECLAMO ANTES DE LA SERVICIO: SI NO | SERVICIO ANTES DE LA SERVICIO: SI NO

GESTION: CONSULTA

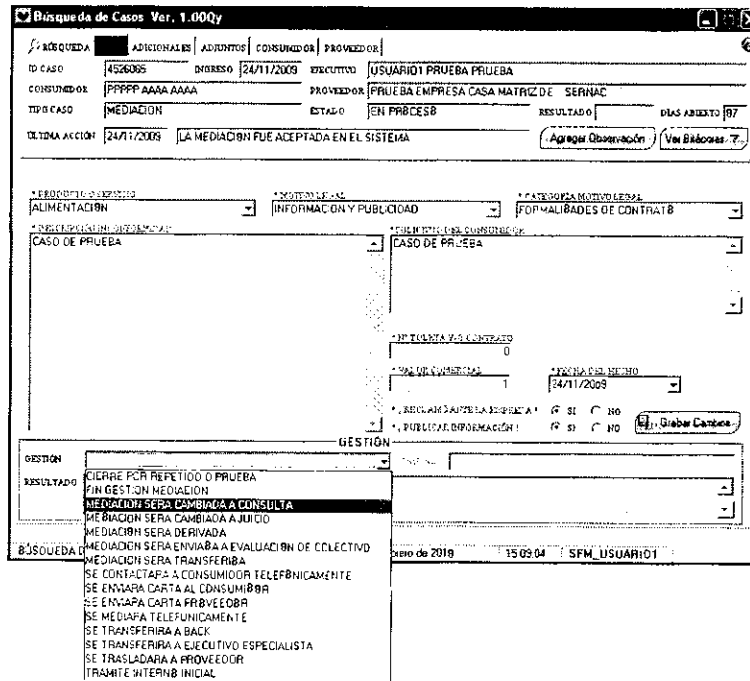
RESULTADO:

BUSQUEDA DE CASOS - PAÑE CASO | Viernes, 19 de Febrero de 2010 | 15:04:43 | SERNAC_USUARIO1

Una vez abierto el caso se comienza con el análisis del mismo. Si se determina que debe bajarse a consulta, el ejecutivo debe utilizar las acciones que están en el árbol **Gestión**, de las cuales debe seleccionar **Mediación será cambiada a Consulta**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4526065 INGRESO: 24/11/2009 EJECUTIVO: USUARIO1 PRUEBA PRUEBA

CONSUMIDOR: PFFFF AAAA AAAA PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 97

ULTIMA ACCIÓN: 24/11/2009 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA [Agregar Observación](#) [Ver Bitácora](#)

* PRODUCTO O SERVICIO: ALIMENTACION * MOTIVO LE CAS: INFORMACION Y PUBLICIDAD * CATEGORIA MOTIVO LE CAS: FORMALIDADES DE CONTRATO

* NOMBRE DE LA ENTIDAD: CASO DE PRUEBA * NOMBRE DEL CONSUMIDOR: CASO DE PRUEBA

* Nº CONSULTA Y/O CONTRATO: 0 * Nº DE CONSULTA: 1 * FECHA DEL HECHO: 24/11/2009

* REGULACIÓN DE LA ENTIDAD: SI NO * PUBLICAR DISPOSICIÓN: SI NO [Darle Cobertura](#)

GESTIÓN

RESULTADO

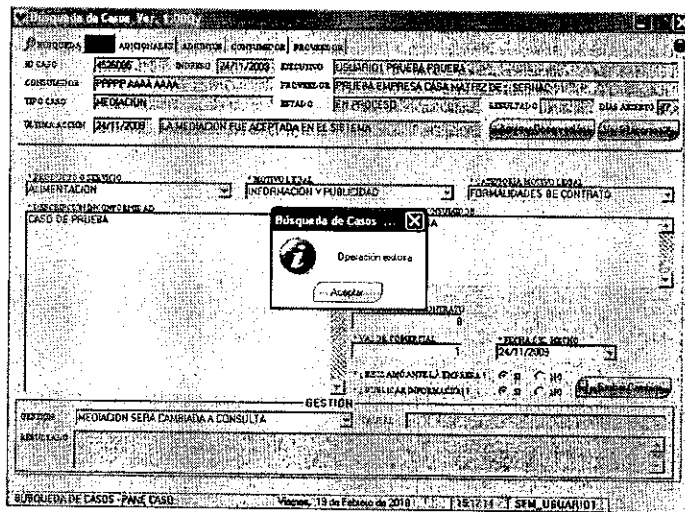
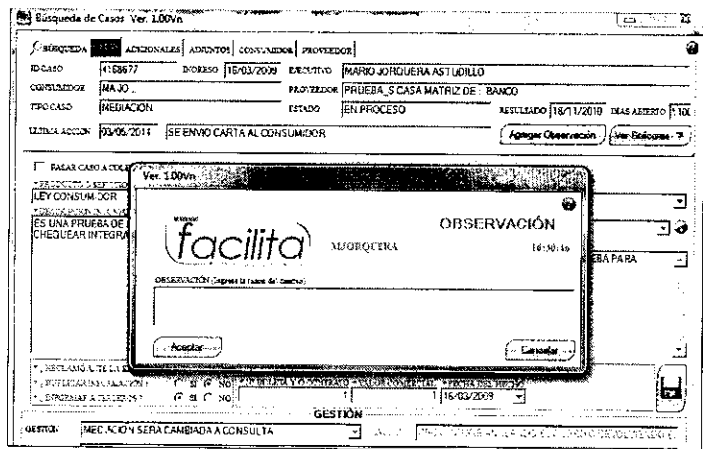
- CIERRE POR REPETICIÓN O PRUEBA
- FIN GESTIÓN MEDIACIÓN
- MEDIACIÓN SERA CAMBIADA A CONSULTA**
- MEDIACIÓN SERA CAMBIADA A JUICIO
- MEDIACIÓN SERA DERIVADA
- MEDIACIÓN SERA ENVIADA A EVALUACIÓN DE COLECTIVO
- MEDIACIÓN SERA TRANSFERIDA
- SE CONTACTA AL CONSUMIDOR TELEFÓNICAMENTE
- SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
- SE ENVIARA CARTA AL PROVEEDOR
- SE MEDIARA TELEFÓNICAMENTE
- SE TRANSFERIRA A BACK
- SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
- SE TRASLADARA A PROVEEDOR
- TRAMITE INTERNI INICIAL

BUSQUEDA: 15/03/2014 15:03:04 SFM_USUARIO1

Seleccionada la opción anterior, el sistema mostrará un cuadro de diálogo donde el ejecutivo deberá escribir el motivo del cambio del caso de mediación a consulta. Esta acción es importante para las futuras revisiones de gestión de un ejecutivo. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar**. Aparecerá una pantalla que informará que el cambio fue realizado de manera correcta. Para terminar este paso el ejecutivo deberá presionar nuevamente el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Realizadas las acciones anteriores, el sistema volverá al panel general del ejecutivo y éste, para poder revisar que la acción se realizó efectivamente debe presionar el botón **Refrescar Panel General**, con lo que el sistema deberá mostrar en la columna de **Última Acción** la frase **Mediación fue cambiada a Consulta**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

PANEL GENERAL Ver 1.000q

Panel General

ID CASO	FECHA INGRESO	FECHA CERRADO	ULTIMA ACCION	PROCESO	FECHA	ESTADO
123456	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123457	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123458	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123459	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123460	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123461	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123462	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123463	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123464	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION
123465	11-08-2009		RESOLUCION		11-08-2009	RESOLUCION

SE ENVIARON DATOS AL SERVIDOR CON EXITO

Inicio Sesión Cerrar Sesión SERNAC Facilita Reclamos Ver Caso

Lugar: Valparaíso, Viernes, 19 de Febrero de 2010 15:29:15 SFM_USUARIO1

Para responder el caso que ya fue cambiado a consulta, el ejecutivo deberá entrar nuevamente al caso de la misma manera en que se explicó anteriormente (doble click sobre el caso o presionar botón **Ver Caso**). El ejecutivo se encontrará con una pantalla que es la misma que tienen a la vista los ejecutivos de Web Center Consultas.

Búsqueda de Casos Ver 1.000q

ADMINISTRADOR (CONFORMADOR)

ID CASO: 4526095 DIARIO: 24/11/2009 EJECUTIVO: USUARIO1 PRUEBA PRUEBA

CONFORMADOR: FFFFFF AAAAAA PROVEEDOR:

TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 87

ULTIMA ACCION: 13/02/2010 MEDIACION FUE CAMBIADA A CONSULTA Revertir Propuesta Agregar Observación Ver Bitácora

DESCRIPCION: CASO DE PRUEBA

CATEGORIA NO ENCONTRADA

FRECUENCIA	RESPUESTA	FECHA Y HORA



GESTION

RESULTADO

BUSQUEDA DE CASOS - PANEL CASO Viernes, 19 de febrero de 2010 15:01:59 SFM_USUARIO1

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 44 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Una vez ingresado al caso, el ejecutivo deberá seguir los mismos pasos que fueron explicados en el capítulo sobre gestión de consultas. De esta manera, el caso quedará cerrado y la respuesta le será enviada al consumidor al correo electrónico que inscribió como canal de contacto.

C.- Solicitud de Antecedentes del Proveedor al Consumidor antes del Traslado

Existen casos en que el consumidor se presenta ante un ejecutivo para ingresar un reclamo, pero no tiene los datos suficientes para poder contactar al proveedor. En estas situaciones el ejecutivo tiene la opción de ingresar el caso y señalarle al consumidor que aporte el o los antecedentes que le faltan para poder tramitar. Estos datos mínimos son el nombre comercial o la razón social de la empresa y principalmente su dirección postal exacta. No puede gestionarse el reclamo con una dirección postal genérica, como por ejemplo: parcela 24, kilómetro 48, comuna de Colina. En este caso, lo que se necesitaría es el número exacto del inmueble, como lo sería Avenida Las Dalias 1320, comuna de La Cisterna.

En aquellos casos en que por algún motivo el ejecutivo se da cuenta de que faltan datos para tramitar el reclamo, en el Sistema existe la opción de remitirle una carta al consumidor donde se le solicitan los datos mínimos obligatorios. Para poder iniciar esta gestión el ejecutivo debe ingresar al caso de la misma forma ya explicada. Si el caso cumple con los parámetros exigidos en el check list de reclamos se deben revisar los datos ingresados del proveedor contra el cual se reclama en la pestaña ***Proveedor***.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR

ID CASO: 4560282 INGRESO: 19/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: PADLA GONZALEZ WISER PROVEEDOR: SOL DEL PACIFICO CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 0
 ÚLTIMA ACCIÓN: 19/02/2010 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PROVEEDOR

NOMBRE: SOL DEL PACIFICO RUT: 11111111-4 VIGENTE DESHABILADO
 REPRESENTANTE:

SUCURSAL

NOMBRE: CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO RUT: 11111111-4 VIGENTE DESHABILADO
 DIRECCIÓN: PANAMERICANA NORTE 010 TERMINAL DE BUSES MARIA TERESA CHILLAN
 TELÉFONO: 42 272149 FAX: CONTACTO: TELÉFONO CONTACTO:

GESTIÓN

OBSERCIÓN: RESULTADOS:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR Viernes, 19 de Febrero de 2010 17:00:13 SLOBOS

En caso de que la dirección postal no sea detallada, el ejecutivo deberá solicitarle al consumidor más datos. Para esto, debe seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Se enviará carta al Consumidor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4680282 INGRESO: 19/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: PAOLA GONZALEZ WISER PROVEEDOR: SOL DEL PACIFICO CASA MATRIZ DE : SOL DEL PACIFICO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCIÓN: 19/02/2010 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PROVEEDOR:

NOMBRE: SOL DEL PACIFICO RUT: 11111111 - 4 VALIDA SE DERIVADO
 REPRESENTANTE:
 DIRECCIÓN:

SUCURSAL:

NOMBRE: CASA MATRIZ DE SOL DEL PACIFICO RUT: 11111111 - 4 VALIDA SE DERIVADO
 DIRECCIÓN: PANAMERICANA NORTE 010 TERMINAL DE BUSES MARIA TERESA CHILLAN
 TELEFONO: 42 272149 FAX:
 CONTACTO:
 EMAIL CONTACTO: TELEFONO CONTACTO:
 TIPO CONVENIO: NO TIENE CONVENIO

GESTIÓN

RESULTADO:

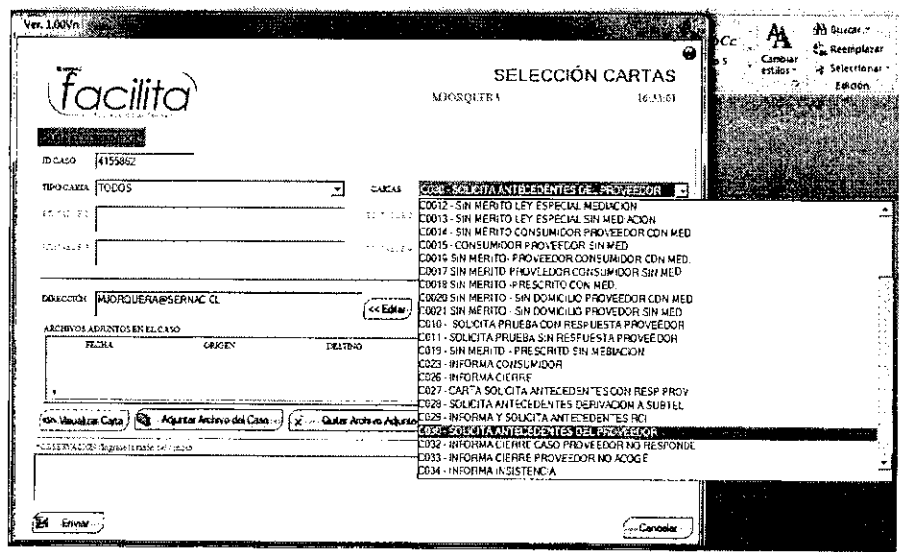
- CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
- FIN GESTION MEDIACION
- MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
- MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
- MEDIACION SERA DERIVADA
- MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
- MEDIACION SERA TRANSFERIDA
- SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
- SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR**
- SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
- SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
- SE TRANSFERIRA A BACK
- SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
- SE TRASLADARA A PROVEEDOR
- TRAMITE INTERNO INICIAL

BÚSQUEDA: 19 de febrero de 2010 17:28:16 SLOBOS

Después de seleccionar la opción indicada, aparecerá una pantalla donde están contenidas las cartas que se le remiten al consumidor dentro de la gestión de mediación. En el árbol **Cartas** se debe seleccionar la carta **C030 – Solicita Antecedentes del Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Seleccionada la carta, el ejecutivo tiene dos opciones: 1.- Presionar el botón **Visualizar Carta**, lo cual le permitirá al ejecutivo revisar si seleccionó la carta correcta. Posteriormente deberá enviar la carta; 2.- Presionar el botón **Enviar**, acción que hará que el sistema envíe la carta a la dirección de correo electrónico que aparece en el caso. El sistema, una vez enviada la carta, informará que la operación fue realizada de manera correcta y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**, con lo que el sistema volverá al panel general del ejecutivo donde aparecerán todos los casos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 4.000y

BÚSCUEDA CASO ADICIONALES APERTOS CERRADOS

ID CASO: 4660282 | BUSINESS: 15/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 DOMICILIO DE: PADLA GONZALEZ VIGES | PROVEEDOR: SOL DEL PACIFICO CASA MADRE DE SOL DEL PACIFICO
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | ENTENDADO: | DIAS ALERTA: 0
 ULTIMA ACCION: 15/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

PROVEEDOR
 NOMBRE: SOL DEL PACIFICO | RUT: 11111111-9 | VALIDA: | ENTENDIDO:
 REPRESENTANTE: | DIRECCION: | TELEFONO: | FAX: | CONTACTO: | EMAIL CONTACTO: | TELEFONO CONTACTO:

CLIENTE
 NOMBRE: CASA MADRE DE SOL DEL PACIFICO | VALIDA: | ENTENDIDO:
 DIRECCION: PANAMERICANA NORTE DTD TERMIN | TELEFONO: 42272149 | FAX: | CONTACTO: | EMAIL CONTACTO:


TIPO CONVENIO: NO TIENE CONVENIO

GESTION
 Opcion: SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR | RESULTADO:

BÚSCUEDA DE CASOS - PANEL PROVEEDOR | Viernes, 15 de Febrero de 2010 | 17:32:41 | SLOBOS

PANEL GENERAL - Ver. 1.000y

CASOS SERNAC | Herramientas | Ayuda


PANEL GENERAL

SLOBOS 17:52:12

BUS AVANZADO

ID CASO	FECHA DUEÑO	Nº	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA O ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
4658974	19-02-2010		MEDIACION			0000	ARMANDO EMERIQUE LOBO
4659059	19-02-2010		MEDIACION			0000	MARCELO MELVAGUER AC
4660095	19-02-2010		MEDIACION			0000	NATALIE LIBERTE LUCE
4660094	19-02-2010		MEDIACION			0000	BLANCA JULIA GUERRERO
4660123	19-02-2010		MEDIACION			0000	WENDY FLORES ARIAS
4660150	19-02-2010		MEDIACION			0000	SANDRA OLGA CADERES I
4660180	19-02-2010		MEDIACION			0000	JUAN CARLOS MONARROY
4660282	19-02-2010		MEDIACION			0000	PADLA GONZALEZ VIGES
4660310	19-02-2010		MEDIACION			0000	MARIA JOSE FONSECA EA
4660300	19-02-2010		MEDIACION			0000	LUIS ALBERTO OLIVEROS
4660382	19-02-2010		MEDIACION			0000	VICTORIA HERRERA ROSA
4660404	19-02-2010		MEDIACION			0000	CAROLA BUONINCONTI

18 EN COMENTARIO 728 CASOS PARA SLOBOS

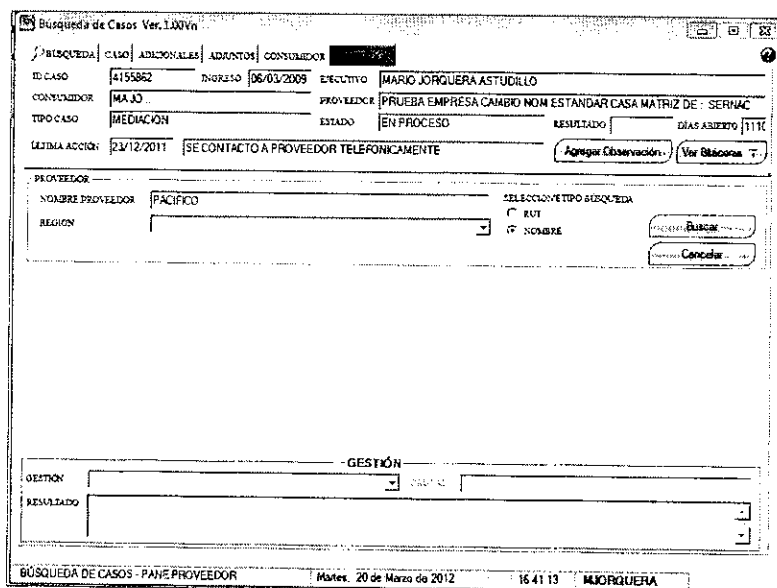
Fecha	Elaboración 18 de Marzo 2014	Revisión 19 de Marzo 2014	Aprobación 21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

D.- Cambio de Proveedor antes del Traslado

La opción de cambiar proveedor se da de manera preferente en el canal internet, dado que el que ingresa el dato del proveedor es el consumidor y al no buscar adecuadamente no encuentra en la base de datos el proveedor validado. Lo mismo ocurre cuando un proveedor informa que el reclamo está mal direccionado y que se debe dirigir a otro proveedor.

Para realizar el cambio de proveedor a un caso ya ingresado se debe seleccionar la pestaña **Proveedor** y presionar el botón **Cambiar Proveedor**. Esta opción le permitirá al ejecutivo buscar al proveedor por RUT o por nombre. Si el ejecutivo posee el RUT, la búsqueda en la BDP es exacta y el Sistema mostrará si existe o no el proveedor. Para el caso de la búsqueda por Nombre, se debe ingresar el nombre comercial o bien una serie de letras que den cuenta del posible nombre de la empresa para que el Sistema arroje un grupo de proveedores para luego elegir el que se busca.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.007n

facilita

LISTA DE PROVEEDORES
ALDRQUERA 16:14:11

DEBE SELECCIONAR UN PROVEEDOR Y UNA SUCURSAL

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	COMUNA	RUT
PACIFICO CABLE - MUNDO PACIFICO	BARCELONA	1184	CONCEPCION	96722400-6
NEUMATICOS Y LLANTAS DEL PACIFICO LIMITADA	CARLOS SALASA HERRERA	4165	SANTAGO	77435230-9
CLINICA DENTAL PACIFICO	ALAMEDA	776	SANTAGO	78339800-1
COMERCIAL PACIFICO LTDA	BRASIL	1490	VALPARAISO	96586010-K
ANDES PACIFICO S.A	AV. JOSE PEDRO ALESSANDRI	30	NUNOA	56623900-K
REPARADORA DE CALZADOS PEDRO M	BLANCO	941	QUILPUÉ	76065515-5
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	AV LAS CONDES	11121	LAS CONDES	71704700-1
INSTITUCION INTERNACIONAL SEK	SAN ESTANISLAO	50	CON CGN	83072000-5
COLEGIO INSTITUTO DEL PACIFICO	IMPRESA	2139	PUERTO MONTT	76637640-8
SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTAS DEL PACIFICO S. RUTA	RUTA	68	PUDAHUEL	96673140-8

NOMBRE SUCURSAL	CALLE	Nº	COMUNA	RUT
CASA MADRE DE SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA	RUTA	68	PUDAHUEL	96673140-8

Si el proveedor ingresado en el reclamo no aparece dentro de la BDP del sistema, se debe cerrar la pantalla presionando el botón **Cerrar Ventana**. El sistema le consultará al ejecutivo si al no ubicar la sucursal desea abandonar esta acción, a lo cual deberá presionar la opción **Sí**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.00Vn

facilita

LISTA DE PROVEEDORES

MIORQUERA 16:45:12

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	COMUNA	RUT
PACIFICO CABLE - MUNDO PACIFICO	BARCELONA	1184	CONCEPCION	96722400-6
NEUMATICOS Y LLANTAS DEL PACIFICO LIMITADA	CARLOS SALASA HERRERA	4185	SANTIAGO	77435230-9
CLINICA DENTAL PACIFICO	ALAMEDA	775	SANTIAGO	78339800-1
COMERCIAL PACIFICO LTDA	BRASIL	1490	VALPARAISO	96586010-K
ANDES PACIFICO S A				96623900-K
REPARADORA DE CALZADOS PEDRO				76065515-5
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO			DES	71704700-1
INSTITUCION INTERNACIONAL SEK				89072000-5
COLEGIO INSTITUTO DEL PACIFICO			MONTE	76537640-B
SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTAS P				96873140-B

Ver. 1.00Vn

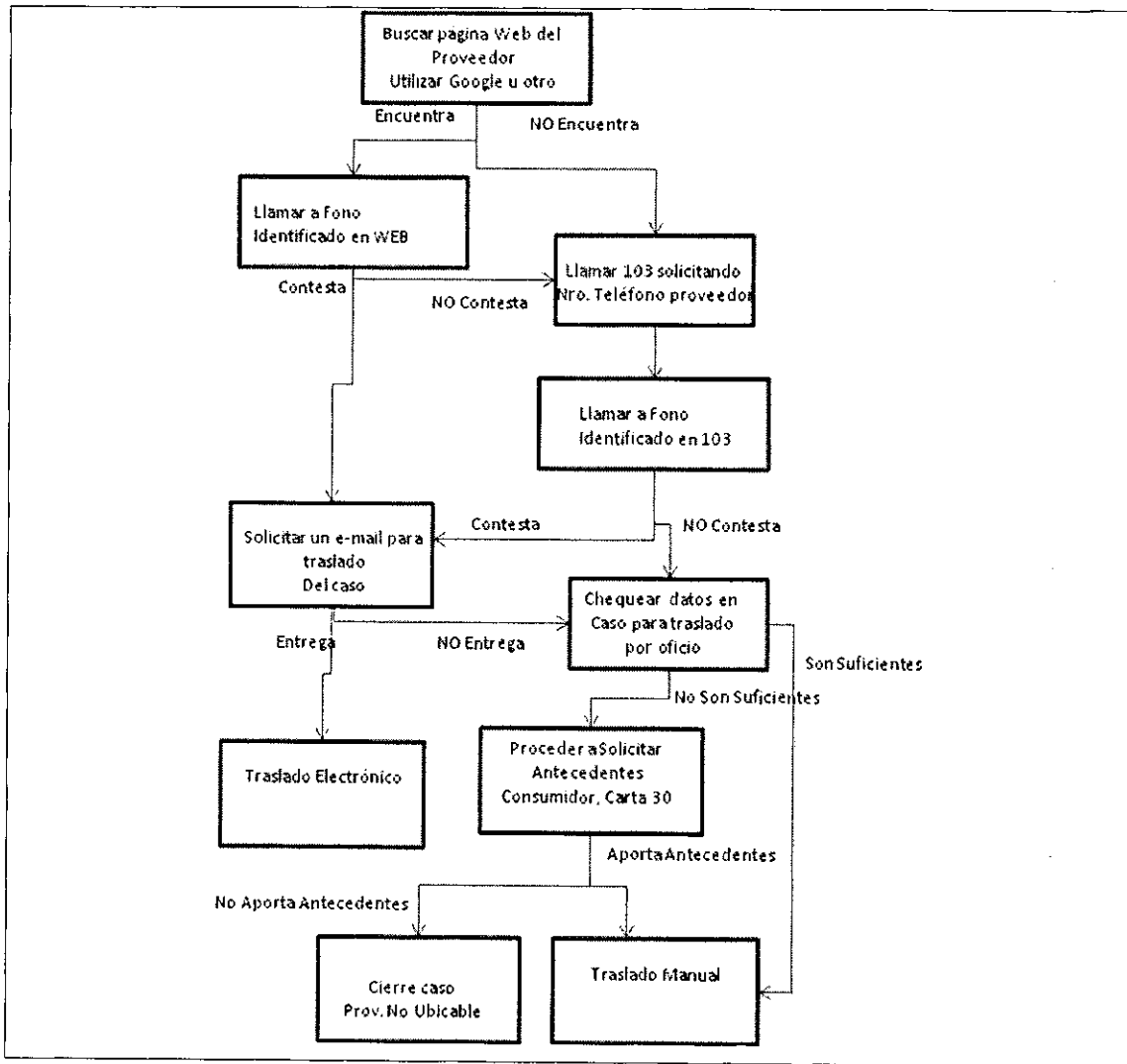
Esta acción cancelará la selección de la sucursal.
¿Desea abandonar la operación de todos modos?

NOMBRE SUCCURSAL	COMUNA	RUT
CASA MATRIZ DE: SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA	63	PUDAHUEL

Lo anterior (proveedor No encontrado en BDP) significa que dicha empresa no tiene convenio con Sernac para el traslado de los casos vía electrónica y que se debe proceder a realizar un proceso de búsqueda de información del Proveedor, que de resultar exitosa implicará realizar el traslado electrónico o bien, si los datos de la empresa existentes en el caso posibilitan el traslado manual, se hará el cambio de vía de tramitación para una gestión por Oficio del caso. A continuación se muestra el proceso de búsqueda de datos de un Proveedor.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Si la captura de información no entrega como resultado un correo electrónico donde dirigir el caso se procede a revisar la dirección postal ingresada en el reclamo. Si aparece completa y detallada, el ejecutivo le dará tramitación al caso **vía oficio**, gestión que se explicará en otro capítulo. En caso contrario, es decir, si los datos son incompletos el caso

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 53 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

es gestionado solicitando información al consumidor utilizando para ello la carta **C030**. El ejecutivo deberá esperar que el consumidor le remita la información dentro del plazo de **3 días hábiles contados desde la recepción de la carta**. Si el consumidor no entrega los datos necesarios para la correcta individualización del proveedor, el ejecutivo deberá proceder al cierre del caso, previa revisión de la pestaña **Adjuntos** o de las **bitácoras**, dado que puede ingresar un mensaje de texto al ejecutivo por Estado del Caso.

Finalmente, para dar cierre al caso, el ejecutivo deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la acción **Fin de Gestión**, para posteriormente elegir la causal **Proveedor No Ubicable**. La gestión del caso terminará al seleccionar la carta **C037 - Falta Antecedentes Proveedor**, la cual informará al consumidor que su caso no ha podido ser gestionado por no contar con los datos mínimos necesarios para realizar el proceso de mediación, pero que esto no lo inhabilita para ingresar nuevamente un reclamo con los datos mínimos para la gestión de mediación.

4.2.1.2.- Tramitación Genérica: Etapa de Traslado

Cuando ha ingresado un caso al sistema por cualquiera de los dos canales que gestionan reclamos y los datos del proveedor están incorporados en la BDP, o sin estarlo, el proveedor cuenta con correo electrónico o se capturan los datos necesarios para tramitar vía digital el requerimiento, el ejecutivo podrá darle traslado al caso por esta vía. Debemos recordar que el plazo para realizar esta gestión es de **48 horas hábiles, contadas desde la fecha del ingreso del caso al sistema**, y el proveedor tendrá un plazo para responder de **10 días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la carta de traslado**.

Para enviar la carta de traslado al proveedor, el ejecutivo deberá elegir la opción **Se trasladará a Proveedor** dentro del árbol **Gestión**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00qy

BUSQUEDA | ADICIONALES | ADJUTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4660318 | DIAS: 19/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: MARIA JOSE FONSECA SANHUEZA | PROVEEDOR: TV CABLE DIRECTV CASA MADRE DE: DIRECTV
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: OTRAS ABERTO

ULTIMA ACCION: 19/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

* PRODUCTO O SERVICIO: TV PAGADA | * CATEGORIA LEGAL: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR | * CATEGORIA MEDIO LEGAL: SERVICIO DEFE TUOSO

* RESOLUCION DE CONCILIACION:
 EN EFECTO EL DIA LUNES 19 FEBRERO SE FUE LA SENAL POR LAS Cadenas Nacionales de Noticias Sirviendo solo TVN y se ENVIO UN RECLAMO A TRAVES DE SU SITIO WEB Y ESTA ES LA FECHA QUE NO HAN RESPONDIDO Y DE IGUAL FORMA HOY 19 FEBRERO SE PRESENTA PROBLEMAS DE SENAL CON ALGUNOS CANALES ENTRE ELLOS LOS NACIONALES Y HE ESTADO LLAMANDO CASI 30 MINUTOS Y ES UN PESIMO CALL CENTER PURAS GRABACIONES NO MAS

* SOLICITUD DEL CONSUMIDOR:
 IGUALA MEJOREN SERVICIO CALL CENTER MUY PESIMO PURAS GRABACIONES Y CUANDO UNO SE VA A OTRA DEPENDENCIA SOLO HACE TRANSMITIRLO NUEVAMENTE A LAS GRABACIONES Y QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR FALLA EN LAS TRANSMISION DE IMAGENES PORQUE UNO ESTA PAGANDO AGRADECIENDO LAS GESTIONES POSIBLES

* FECHA DE CONTACTO: 20 | * COD. AREA: TELEFONO
 * VALOR COMERCIAL: 1 | * FECHA DEL HECHO: 19/02/2010
 * SE CONSULTA LA LEGISLACION: SI NO
 * PUBLICAR INFORMACION: SI NO

GESTION: CERRAR REABRIR REVISAR REVISAR

RESULTADO:

- CERRAR POR REPETIDO O PRUEBA
- FIN GESTION MEDIACION
- MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
- MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
- MEDIACION SERA DERIVADA
- MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
- MEDIACION SERA TRANSFERIDA
- SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
- SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
- SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
- SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
- SE TRANSFERIRA A BAEK
- SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
- SE TRASLADARA A PROVEEDOR
- TRAMITE INTERNO N/DAL



BUSQUEDA:

19 de 2010 | 18:30:07 | SLOBOS

El sistema mostrará el **Panel Selección de Cartas**, donde se encuentran todas las opciones de cartas que se remiten al proveedor y al consumidor. Dependiendo del mercado al que pertenezca el proveedor reclamado, será la carta de traslado que el ejecutivo deberá seleccionar:

- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado del retail** (supermercados, farmacias, negocios de ventas de productos en general, incluyendo las empresas de seguros), la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F002 – FUAP + Traslado**, y al consumidor se le remite la carta **C023 – Informa Consumidor**. Esta última carta que se le remite al consumidor el sistema la elige por defecto y es la misma para todos los casos, independiente el mercado al cual pertenezca el proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 55 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de telecomunicaciones**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F003 – FUAP + Traslado Telecomunicaciones**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de bancos e instituciones financieras en general** (incluye bancos de tiendas comerciales y tarjetas de crédito), la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F005 – FUAP + Traslado Bancos**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **CMR**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **T002 – Traslado CMR**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella** (tiendas e internet), la carta que se le debe enviar al proveedor es la **T001 – Traslado Falabella**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella Pro**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F002 – FUAP + Traslado**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **transporte aéreo o terrestre de pasajeros**, la carta que se le debe enviar al proveedor es la **F002 – FUAP + Traslado**, y al consumidor se le remite la carta **C023 – Informa Consumidor**.

En el caso de ejemplo, al proveedor se le envía la carta del mercado de telecomunicaciones por pertenecer el proveedor a este mercado. La carta remitida es la **F003 – FUAP + Traslado Telecomunicaciones**, la que se selecciona en la pestaña **Carta al Proveedor**, y al consumidor la carta **C023 – Informa Consumidor**. Esta última carta el sistema la selecciona automáticamente, sin que el ejecutivo deba hacerlo en la pestaña **Carta al Consumidor**. Asimismo, el objetivo de esta carta es informar al consumidor de las gestiones que se realizarán durante la tramitación del reclamo, el carácter voluntario del proceso de mediación para el proveedor y cuál es la instancia siguiente en caso de que la mediación no arroje resultados positivos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.000y

Facilita SELECCIÓN CARTAS

SECONOS 19:15:46

CARTA AL CONSUMIDOR

ID CASO: 4020318

TIPO CARTA: CARTA:

EDITABLE1: EDITABLE2:

EDITABLE3: EDITABLE4:

DIRECCIÓN: SE ENVÍA UN CORREO A LA DIRECCIÓN ANTES DE INFORMARLE AL PROVEEDOR QUE TIENE UN NUEVO CASO QUE DEBE SER ATENDIDO

AGENCIAS APLICADAS EN EL CASO

FECHA	COLIDEN	DESTINO	MONEDA

OBSERVACION (Ingrese la fecha del cambio)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.000y

SELECCIÓN CARTAS SLOBOS 19:22:43

facilita

CARTA AL PROVEEDOR: [REDACTED]

ID CASO: 14650318

TIPO CARTA: C. TRASLADO CARTAS: CG21 - INFORMA CONSUMIDOR

EDITABLE 1: [] EDITABLE 2: []

EDITABLE 3: [] EDITABLE 4: []

DIRECCION: CODE7910QHOTMAIL.COM LA CARTA SE ENVIA A LA DIRECCION DE CORREO MOSTRADA

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

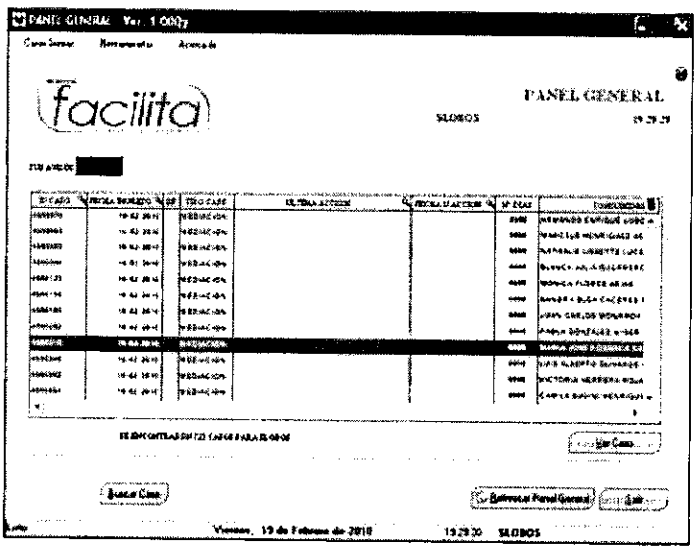
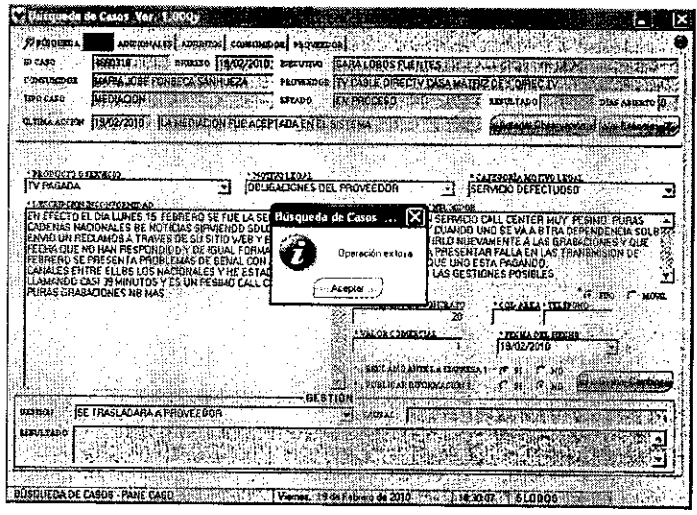
FECHA	GERENTE	DESTINO	HOMBRE

CONFIRMA COPIA (Quitar la copia del correo)

Habiendo seleccionado la carta correspondiente para el caso presentado, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para despachar por correo electrónico tanto el traslado para el proveedor como la carta donde se le informa al consumidor el inicio de la gestión de mediación de su reclamo. El sistema informará si el traslado fue realizado exitosamente. El ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** y el sistema volverá a mostrar el panel general con todos sus casos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

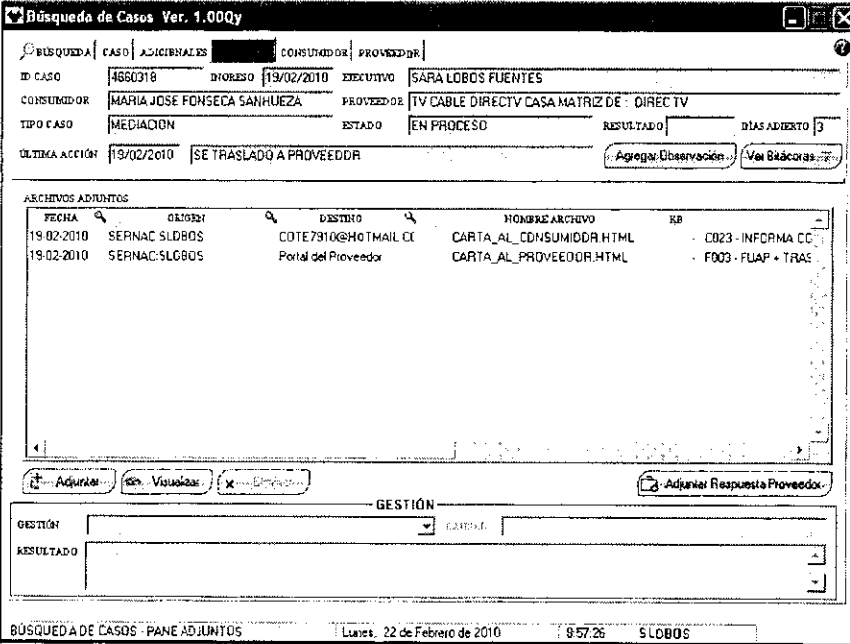
Departamento: Gestión Territorial y Canales



Para revisar si las cartas fueron remitidas correctamente a los destinatarios (proveedor y consumidor), el ejecutivo puede revisar en la pestaña **Adjuntos** las cartas que el sistema envía, habiendo ingresando nuevamente al caso gestionado. En esta pestaña aparece la información referente a qué dirección de correo electrónico fue remitida la carta



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

correspondiente. Y para ver el contenido de la carta enviada, el ejecutivo sólo deberá presionar el botón **Visualizar**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 60 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



REFERENCIA: 4660318

MATERIA: Traslado Telecomunicaciones
SANTIAGO, 19/02/2010

Sr.(a) Representante Legal
DIREC TV CHILE
VITACURA 4380 PISO 10
VITACURA
METROPOLITANA DE SANTIAGO

Presente

Estimado (a) Sr. (a) Representante Legal empresa : DIREC TV CHILE

Le escribe en atención al reclamo en contra de su empresa, el que se adjunta, formulado ante esta institución, por el Sr.(a) MARIA JOSE F SANHUEZA.

Dado que los hechos expuestos pueden constituir una infracción a las disposiciones de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, agradeceré a Ud. presentar ante esta institución la (s) alternativa (s) de solución que estime pertinente al problema planteado.

Para facilitar el envío de la respuesta, SERNAC ha habilitado el Portal del Proveedor. Al cual puede acceder ingresando a la página Web del SERNAC <http://www.sernac.cl>, sección proveedores.



DIREC TV CHILE, por su parte, tendrá un plazo de diez (10) días hábiles, contados desde su recepción, cuyo contenido debe contemplar una respuesta final a la solicitud del consumidor. La respuesta que la empresa adjunta como archivo al SERNAC debe ser de preferencia en un archivo en extensión pdf; de lo contrario debe ser en un formato que sea posible de abrir con una aplicación Microsoft Office (extensión archivo: dpt).

En esta etapa es necesario dejar constancia de una modificación en el flujo de gestión de los reclamos que ingresan por ciertas direcciones regionales y respectivas plataformas municipales, la cual, se basará en un traslado automático de los casos ingresados en las plataformas presenciales al web center. Esta modificación se aplicará en una primera fase, a cinco direcciones regionales: Dirección Regional Metropolitana (DRM), V, VIII, IX y III región, operando de la siguiente manera:

- 1.- Los reclamos del mercado de Telecomunicaciones seguirán siendo gestionados por los ejecutivos especialistas de cada dirección regional designados para esta función, por ello dichos reclamos no serán trasladados al Web Center.
- 2.- Aquel reclamo, cuyo proveedor involucrado no posee correo electrónico se debe gestionar en la dirección regional respectiva que ingresa el reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 61 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

3.- Los reclamos que no cumplan las dos condiciones anteriores, son transferidos "sin traslado" de manera automática por el sistema a la unidad Web Reclamos, donde deben ser gestionados.

4.- Los casos clasificados como Probable Materia Denunciable por la Dirección Regional y cuya gestión del caso puede finalizar como Proveedor No Responde o bien Proveedor No Acoge, serán transferidos a la Dirección Regional respectiva con el fin de evaluar una posible propuesta de denuncia o bien cerrar el caso, por falta de antecedentes.

5.- En aquellos casos que cumplidos los 20 días hábiles estén sin respuesta por parte del proveedor y que hayan sido clasificados como Probable Materia Denunciable, serán transferidos a la Dirección Regional respectiva con el fin de evaluar una posible Propuesta de denuncia o bien cerrar el caso como Proveedor No Responde.

Es necesario hacer presente que en base a una evaluación operativa, se podrá definir la posibilidad de incorporar nuevas direcciones regionales a este nuevo procedimiento de gestión de reclamos. Estas modificaciones y otras se mantendrán en forma actualizada en las **Minutas N° 10 "Modificaciones al flujo de gestión de reclamos ingresados en Plataformas Presenciales y cuya gestión se realiza en el web center"** y **N° 15 "Informa modificaciones al flujo en la gestión de reclamos de Plataformas Presenciales – Retorno de casos"**, ambas ubicadas en **Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

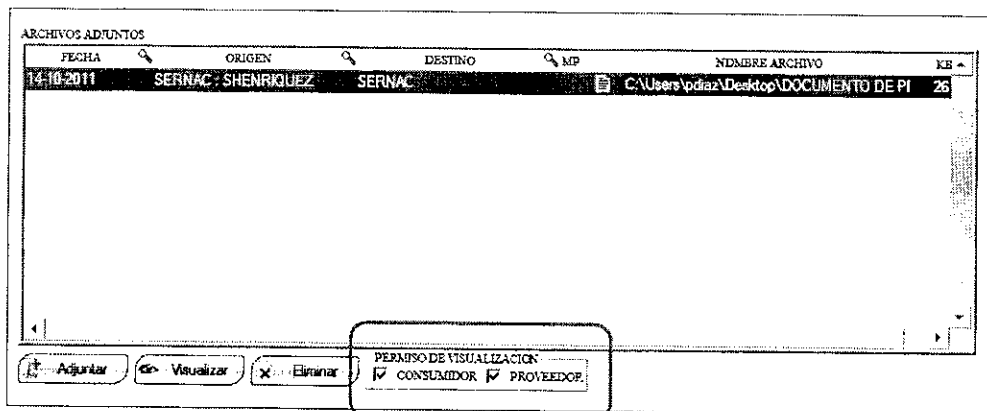
Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.2.1.2.1.- Gestión de Traslado de Casos Genéricos con Adjuntos

La gestión de este tipo de casos es la misma que acabamos de explicar, con la sola diferencia que en esta situación el ejecutivo tiene información adicional entregada por el Consumidor y que a juicio del ejecutivo aportan en la presentación del caso al Proveedor.



Lo primero a realizar en esta situación es digitalizar los documentos y “subirlos” al Sistema. Para ello cada plataforma tiene el equipamiento de las Multifuncionales en donde pueden escanear en archivos del tipo PDF. Para adjuntarlos al caso deben posicionarse en la pestaña **Adjuntos**, luego presionar el botón **Adjuntar** y se abrirá una ventana para la búsqueda del archivo en el PC. Luego de que es ubicado se debe presionar la opción **Abrir** y el archivo se “subirá” al caso. Posterior a la subida del archivo, el ejecutivo debe indicar si el archivo adjuntado puede ser visto en la WEB por el Consumidor; Proveedor o ambos.

Por defecto, cada documento que se adjunta al caso, queda con permiso de lectura para Proveedor y para Consumidor. Estos permisos se administran en la parte inferior de la grilla de los adjuntos y la opción se hace visible sólo cuando se selecciona un documento de la lista



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 63 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Para modificar se debe seleccionar la marca al lado izquierdo de cada opción. No es necesario grabar ya que al momento de realizar la selección sobre la marca se actualiza inmediatamente el cambio (actualización automática)

Esta clasificación permitirá incorporar el filtro requerido a los portales correspondientes para el despliegue adecuado de los documentos que cada participante debiera tener y así evitar que puedan acceder a información que no les corresponda.

Para continuar esta gestión, el ejecutivo debe seguir los mismos pasos explicados para la gestión de traslado de casos genéricos, analizando el caso, revisando y completando los datos del proveedor si corresponde y llenando el árbol para clasificar el caso. Posteriormente, el ejecutivo debe revisar en la pestaña **Adjuntos** que existan archivos subidos por el consumidor o revisar los que subió el propio ejecutivo. Si tiene archivos, para realizar el traslado deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Se Traslada a Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4862801 | DÍAS DE: 22/02/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: ANGEL OSVALDO KALISE FIGUEROA | PROVEEDOR: LAS BRASAS CASA MATRIZ DE LAS BRASAS
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABIERTO: 1
 ÚLTIMA ACCIÓN: 22/02/2010 | LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	HOMBRE ARCHIVO	KB
22-02-2010	SERNAC - SFM_SPZARROGOI SERNAC	SERNAC	NGELKALISE1.jpg	0 KB
22-02-2010	SERNAC - SFM_SPZARROGOI SERNAC	SERNAC	NGELKALISE2.jpg	0 KB
22-02-2010	SEFNAC - SFM_SPZARROGOI SERNAC	SERNAC	NGELKALISE.jpg	0 KB

GESTIÓN

RESULTADO: CIERRE POR REPETID D PRUEBA
 FIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

BUSQUEDA: febrero de 2010 | 9:12:33 | SLOBDS

Aparecerá en pantalla el **Panel de Selección de Cartas**, donde el ejecutivo deberá elegir la carta de traslado correspondiente al mercado del proveedor, tal como se había explicado. Escogida la carta, y para proceder a adjuntar el o los archivos agregados al caso, el ejecutivo deberá presionar el botón **Adjuntar Archivos del Caso**.

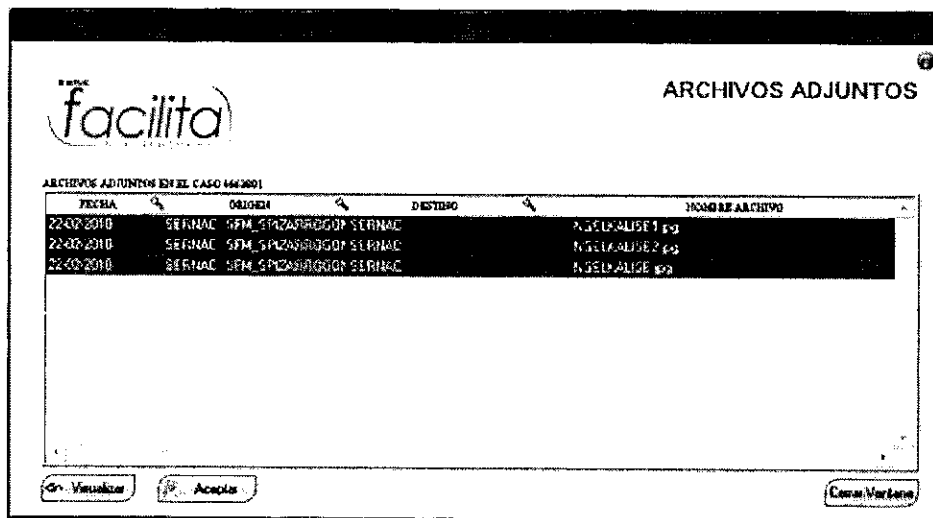
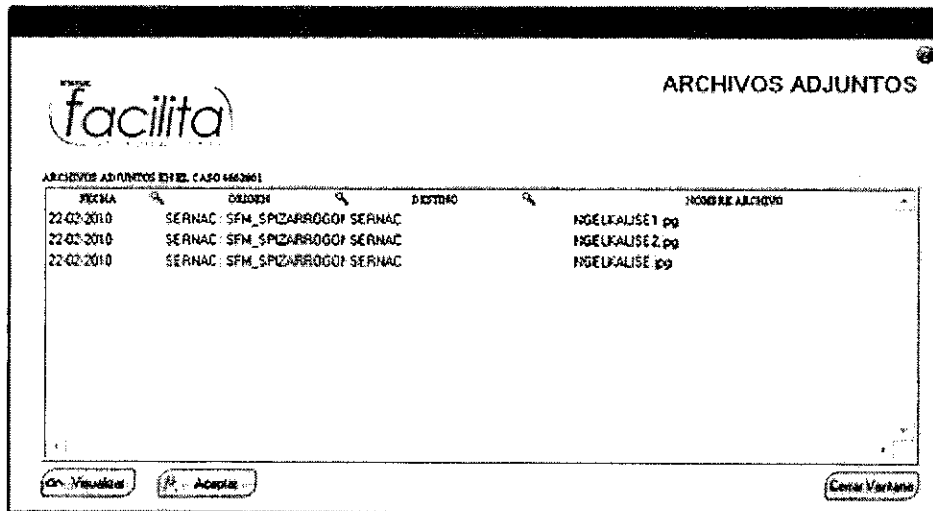
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



El sistema mostrará la pantalla donde aparecen los archivos adjuntados al caso. Para seleccionar más de un archivo y ser cargados al mismo tiempo, el ejecutivo deberá seleccionar el primero y posteriormente mantener presionado el botón **Control** del teclado, para con el mouse seleccionar los demás adjuntos. Una vez que el ejecutivo seleccionó el o los archivos, debe presionar el botón **Aceptar**. Como hemos indicado anteriormente, para ver el contenido de los archivos adjuntados, se debe presionar el botón **Visualizar**.

El detalle de la modificación realizada al sistema, se encuentra plasmado en la **Minuta Informativa N°11 cuyo objetivo es "Mostrar las opciones de permisos para la visualización de archivos adjuntos que se muestran en la página web"**.

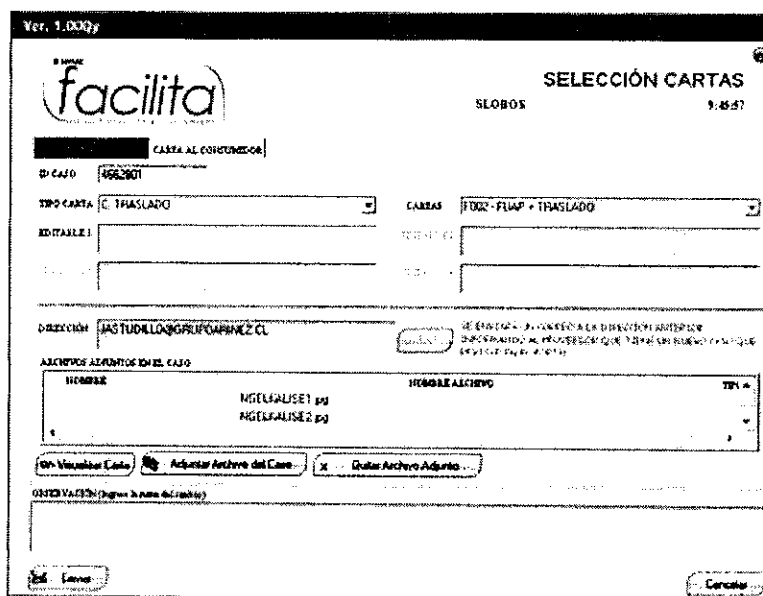
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Habiendo adjuntados los archivos, el sistema volverá a la pantalla de selección de cartas. En el recuadro **Archivos Adjuntados en el Caso** que se encuentra en la pestaña **Cartas al Proveedor**, el ejecutivo podrá revisar los archivos que seleccionó y adjuntó, moviendo la barra espaciadora hacia la derecha en la columna **Nombre del Archivo**. Para

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

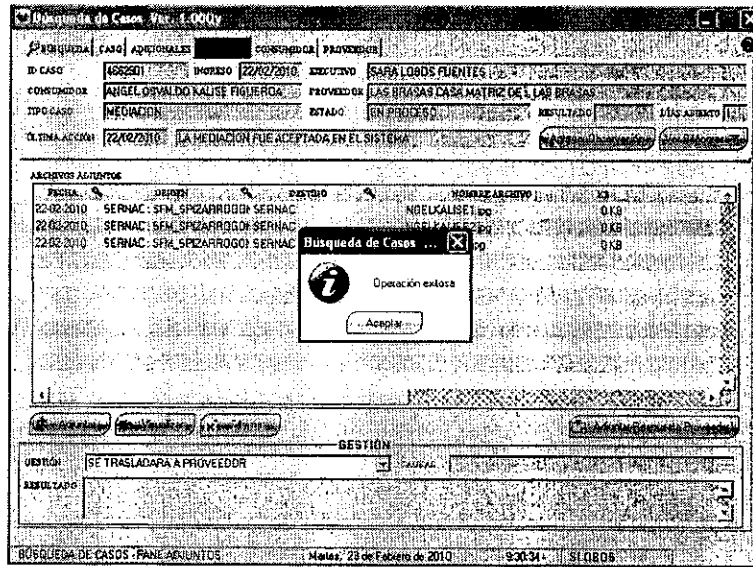
enviar el traslado y los archivos adjuntados a él, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar**.



El sistema le informará al ejecutivo que la gestión se realizó de manera exitosa y éste deberá presionar el botón **Aceptar**.

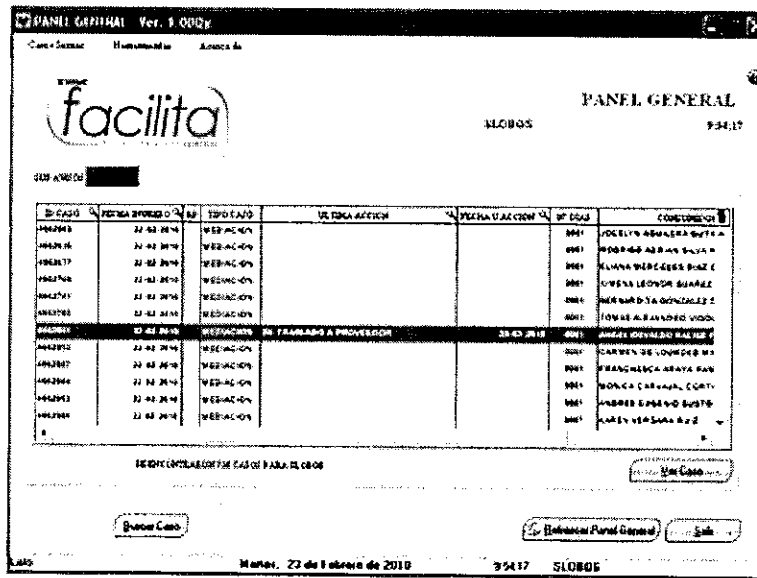
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



La gestión finalizará cuando el sistema vuelva al panel general del ejecutivo. Para revisar que la gestión fue realizada, se debe presionar el botón **Refrescar Panel General**, lo que generará que en la columna **Última Acción** aparezca la acción **Se Trasladó a Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



4.2.1.2 Traslado por Oficio

El **Traslado por Oficio** se inicia cuando el EAP, habiendo finalizado el proceso de búsqueda de datos de un proveedor, sólo obtiene como resultado, una dirección completa y detallada, sin correo electrónico del Proveedor.

El EAP deberá elegir la opción **Se trasladará a Proveedor** dentro del combo **Gestión**. De acuerdo al mercado al que pertenezca el proveedor:

Carta + FUAP + Traslado. El EAP deberá imprimir el **Traslado por Oficio**, en la cantidad de copias solicitadas por la Oficina de Partes de la Dirección Regional correspondiente.

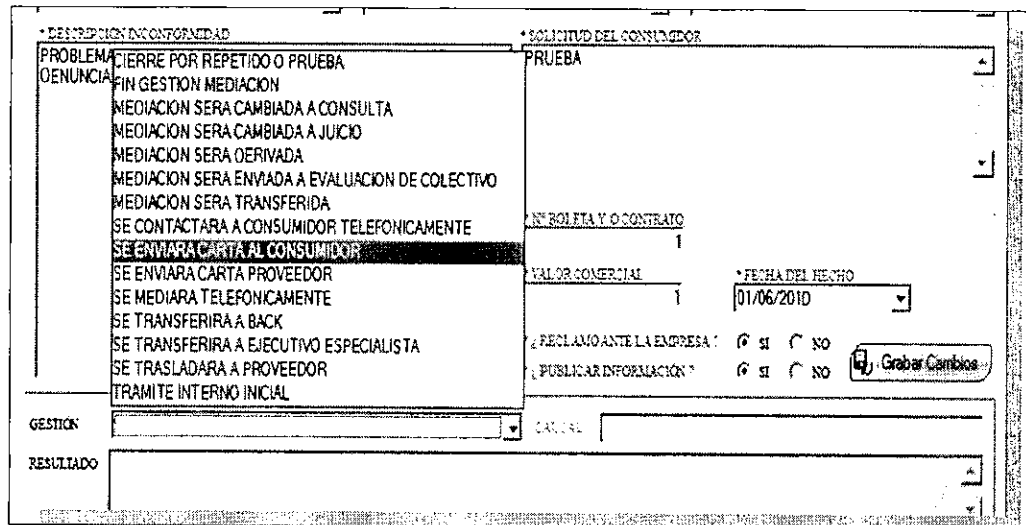
Al consumidor le deberá enviar la carta **C023 – Informa Consumidor** (el sistema elige esta carta por defecto). En los casos en que el consumidor, sólo posea una dirección postal, el EAP deberá imprimir esta carta, en la cantidad de copias solicitadas por la Oficina de Partes de la Dirección Regional correspondiente y enviarla al consumidor a través de Oficina de Partes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Informa al consumidor cambio vía de tramitación

En estos casos, adicionalmente, al consumidor se le remitirá una carta informando el cambio de la vía de tramitación, para este fin, los pasos a seguir:

- ✓ el EAP, deberá escoger del combo **Gestión**, la opción **Se enviará carta al consumidor**.

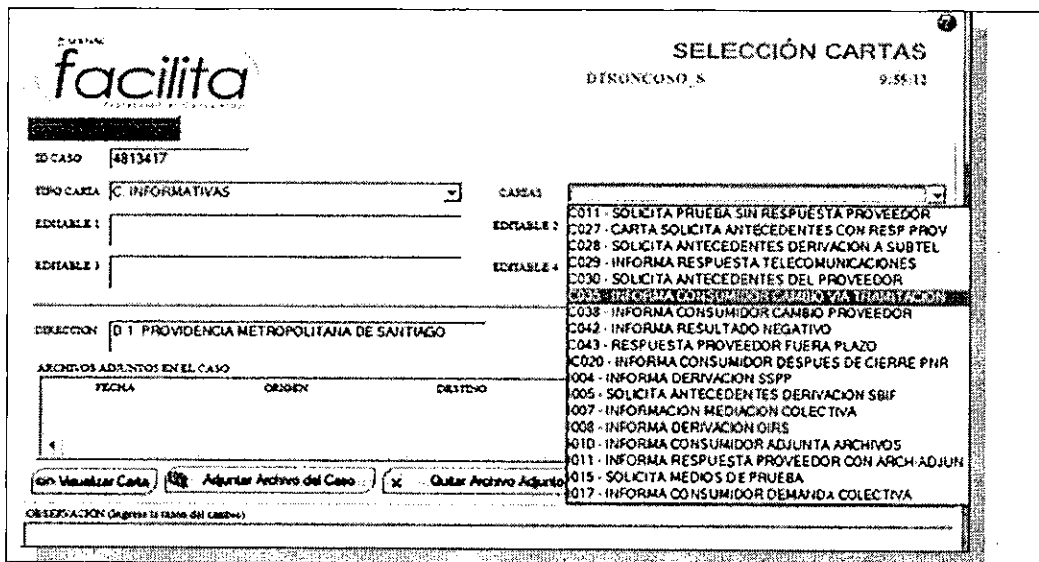


The screenshot shows a web application interface for SERNAC. On the left, a dropdown menu is open under the 'GESTION' field, listing various options. The option 'SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR' is highlighted. Other options include 'CERRAR POR REPETIDO O PRUEBA', 'FIN GESTION MEDIACION', 'MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA', 'MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO', 'MEDIACION SERA DERIVADA', 'MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO', 'MEDIACION SERA TRANSFERIDA', 'SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE', 'SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR', 'SE MEDIARA TELEFONICAMENTE', 'SE TRANSFERIRA A BACK', 'SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA', 'SE TRASLADARA A PROVEEDOR', and 'TRAMITE INTERNO INICIAL'. The 'RESULTADO' field is empty. On the right, there are fields for 'Nº BOLETA Y O CONTRATO' (value: 1), 'VALOR COMERCIAL' (value: 1), and 'FECHA DEL HECHO' (value: 01/06/2010). There are also radio buttons for 'RECLAMO ANTE LA EMPRESA' and 'PUBLICAR INFORMACION', both set to 'SI'. A 'Grabar Cambios' button is visible at the bottom right.

- ✓ deberá seleccionar, dentro de las opciones de carta informativa, la carta **C 035 Informa consumidor cambio vía de tramitación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº 4 Envío de Traslado por Oficio a Oficina de Partes

El EAP debe enviar el **Traslado por Oficio** a la Oficina de Partes correspondiente (en las copias solicitadas) para que esta envíe el caso al proveedor vía correo postal.

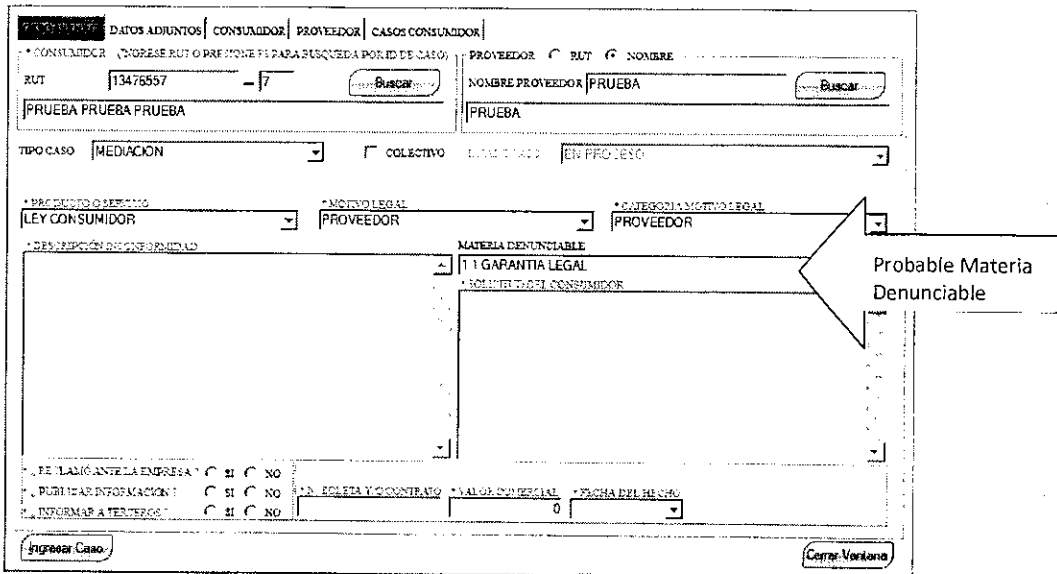
Finalmente se debe verificar el cumplimiento del procedimiento de envío del **Traslado por Oficio** al proveedor desde la Oficina de Partes.

4.2.1.2.3 Solicitud de Antecedentes para Denunciar

Se creó un nuevo campo en la presentación del reclamo, para poder clasificar los casos que son Denunciables y su selección no es obligatoria. Por defecto, aparece sin valor seleccionado, sólo si el ejecutivo considera que el caso ingresado cumple con los requisitos para calificarlo de esta manera debe ser seleccionado. La selección de cualquier variable de PMD, permitirá la visualización del listado de antecedentes probatorios que esta variable requiere, lo cual facilitará la gestión de propuesta de denuncia que todas las DRs deben desarrollar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

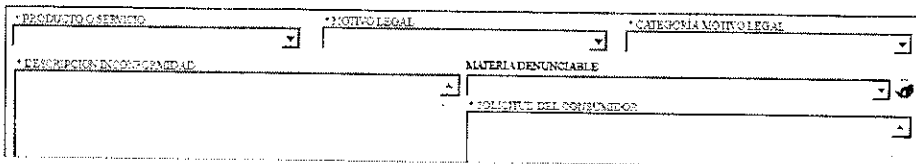
Departamento: Gestión Territorial y Canales



DATOS ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR | CASOS CONSUMIDOR
 * CONSUMIDOR (INGRESE RUT O PRESTIONE F3 PARA BUSQUEDA POR ID DE CASO): RUT: 13476557 - 7 [Buscar] PROVEEDOR: RUT: [] NOMBRE: [] [Buscar]
 NOMBRE PROVEEDOR: PRUEBA PRUEBA [Buscar]
 TIPO CASO: MEDIACION [] COLECTIVO [] ESTADO: EN PROCESO []
 * PRODUCTO O SERVICIO: LEY CONSUMIDOR * MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR
 * DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIABILIDAD: [] MATERIA DENUNCIABLE: 1 GARANTIA LEGAL * SOLICITA DEL CONSUMIDOR: []
 * ¿SE LLAMÓ ANTES A LA EMPRESA? [] SI [] NO * ¿PUBLICIDAD INFORMACIÓN? [] SI [] NO * ¿INFORMAR A TERCEROS? [] SI [] NO * VALOR COMERCIAL: 0 * FECHA DEL HECHO: []
 [Registrar Caso] [Cerrar Ventana]

Por cada Materia Denunciable, el sistema tiene configurado el tipo de medios de prueba que se solicitará al consumidor para que adjunte al caso. Si bien es cierto, que no es necesario ingresar todos los medios de prueba al momento de registrar el caso, ya que esta acción puede ser realizada de manera posterior en la gestión del caso, lo recomendable es ingresar el mayor número de antecedentes correspondiente a la variable PMD seleccionada al momento del registro del reclamo.

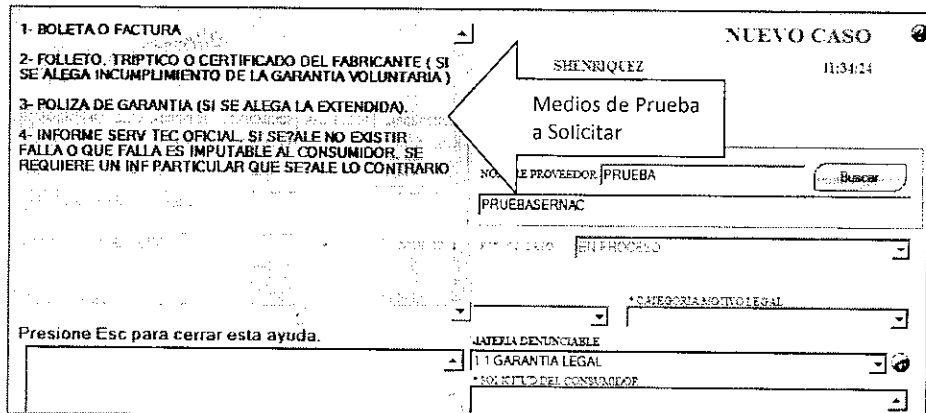
En consecuencia el Sistema, provee un apoyo significativo al ejecutivo informándole qué tipo de medios de prueba debe solicitar al consumidor, de acuerdo a la materia denunciada seleccionada, para lo cual, debe presionar el botón de ayuda que se ubica a la derecha del campo Materia Denunciable



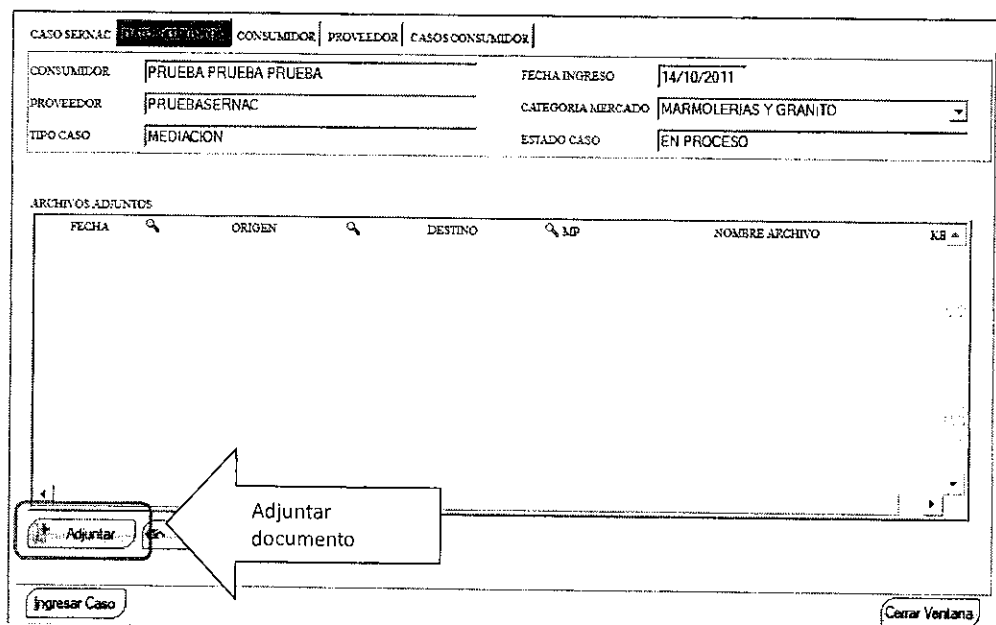
* PRODUCTO O SERVICIO: [] * MOTIVO LEGAL: [] * CATEGORIA MOTIVO LEGAL: []
 * DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIABILIDAD: [] MATERIA DENUNCIABLE: [] [Ayuda]
 * SOLICITA DEL CONSUMIDOR: []

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

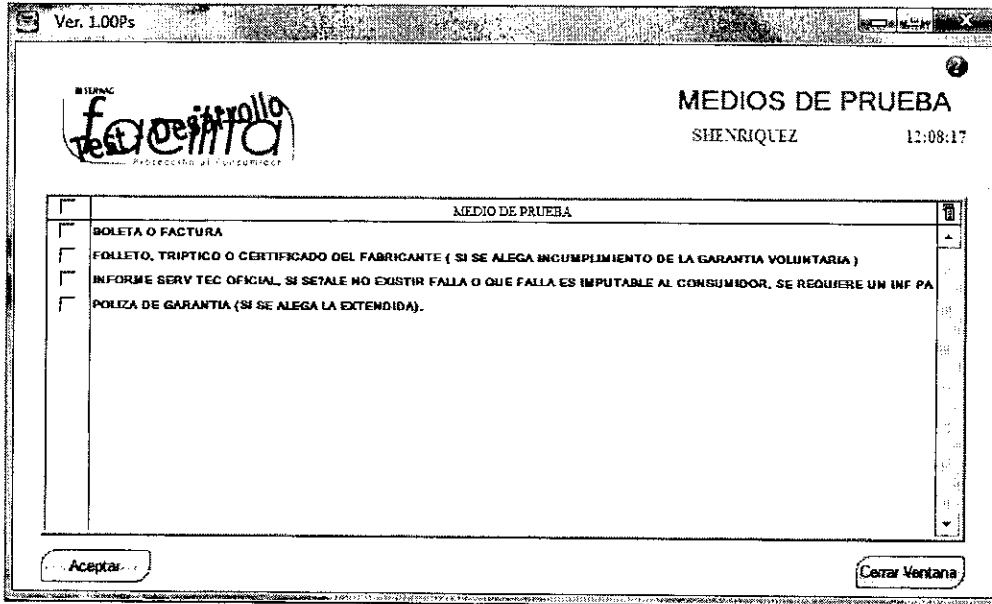
Al presionar el botón de ayuda, se despliega una ventana en la parte superior izquierda de la aplicación con los documentos requeridos para la gestión de la denuncia en caso de ser tramitada



Si el caso está calificado como PMD, al momento de adjuntar un documento (DATOS ADJUNTOS) el sistema solicitará al usuario que indique si éste se trata de un medio de prueba o no. Esta solicitud se realizará siempre cuando se detecte que aún quedan medios de prueba pendientes por adjuntar al caso.



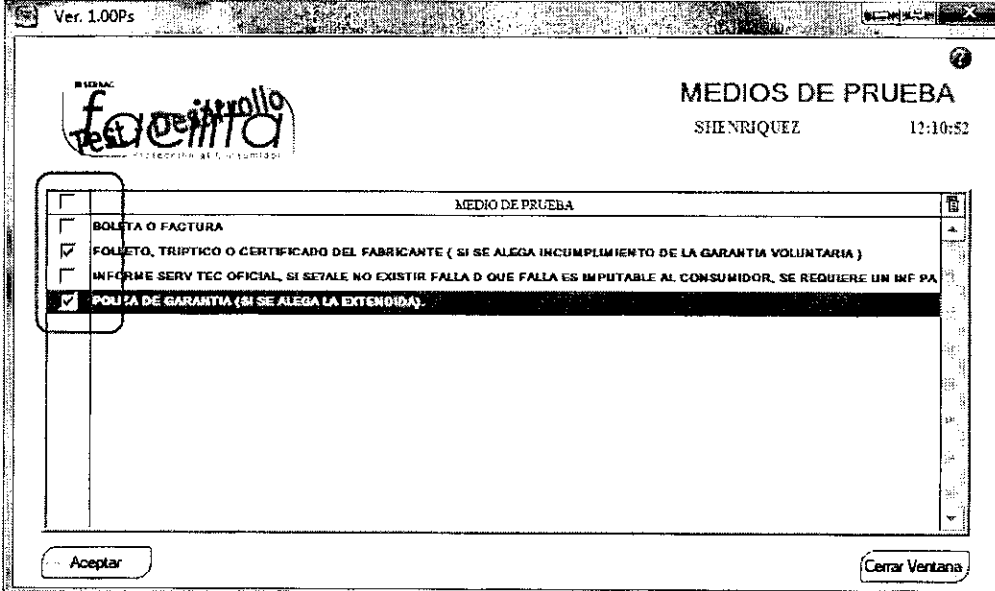
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Si el documento corresponde a un medio de prueba, se debe indicar cual o cuales medios contiene. Ya que un solo documento puede contener más de un medio de prueba, es posible seleccionar desde una a todas las opciones desplegadas

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

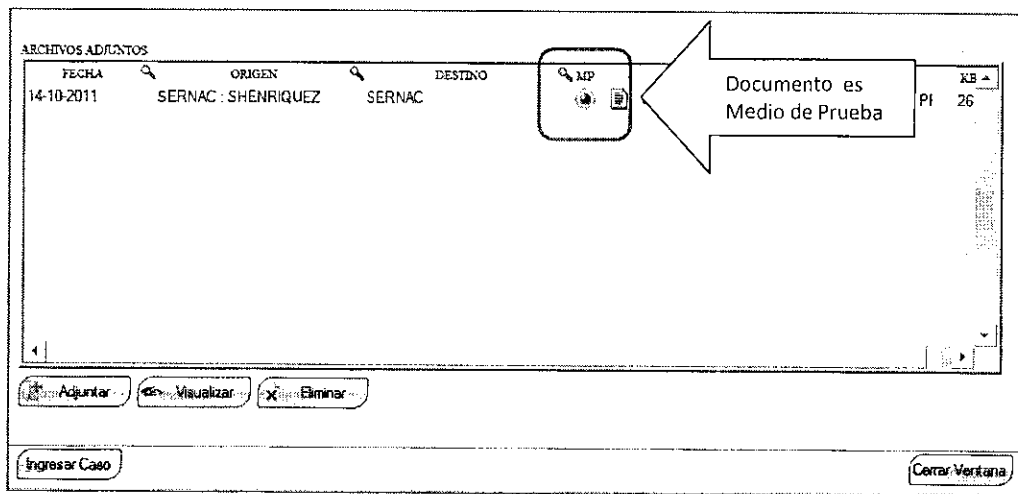


Si el documento no corresponde a un medio de prueba, sólo se debe presionar el botón 'Cerrar Ventana'.

Si el documento efectivamente corresponde a un medio de prueba, se indica cuál o cuáles y luego el botón 'Aceptar'. La grilla de documentos adjuntos indicará con un símbolo de color rojo bajo la columna 'MP' que el documento listado corresponde a un medio de prueba.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

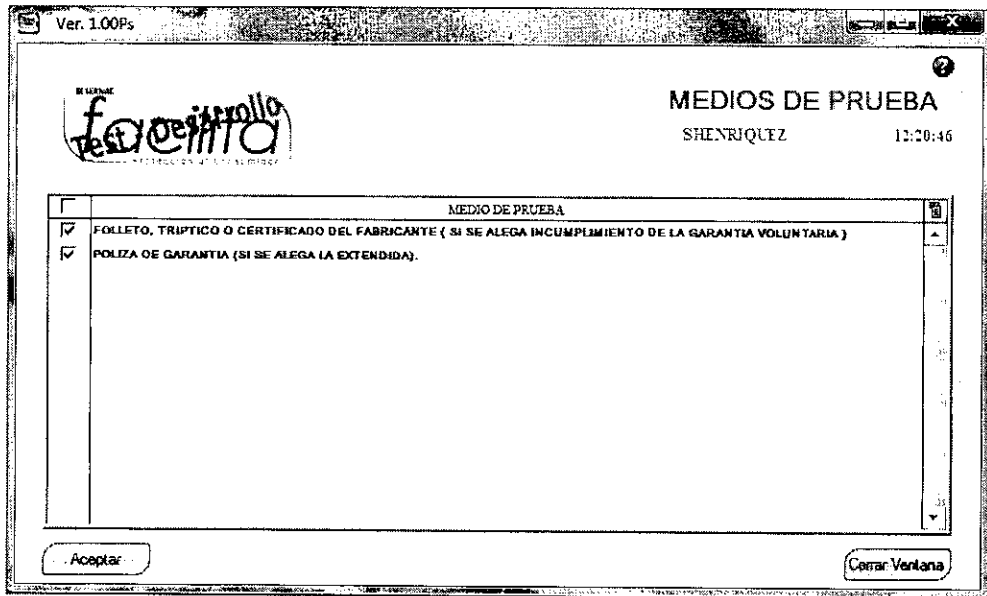
Departamento: Gestión Territorial y Canales



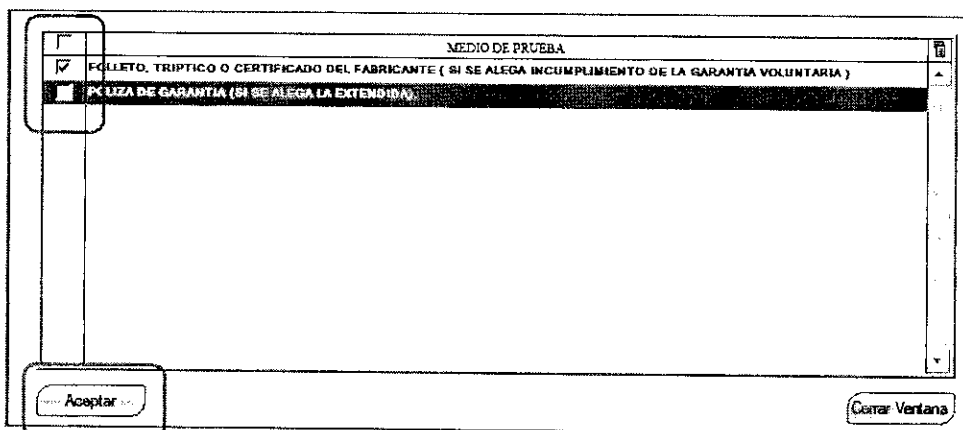
Para poder editar la identificación del documento como medio de prueba, ya sea por error en la clasificación del tipo de prueba contenido, o bien porque ese documento no corresponde a un medio de prueba, se debe seleccionar el documento realizando **un** solo click con el botón principal del mouse (queda seleccionada la línea de color azul) y luego realizar **dos** click con el botón secundario del mouse sobre dicha selección.
(En la mayoría de los computadores, el botón principal del mouse es el izquierdo; y el secundario es el derecho)

Realizando esto, se despliega una ventana indicando **solamente** los medios de prueba con los cuales fue clasificado anteriormente dicho documento:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Si desea eliminar alguna selección, clickear sobre la caja para eliminar la marca y luego presionar el botón 'Aceptar'




Como los medios de prueba dependen del tipo de materia denunciada seleccionada, se debe considerar que si se realiza un cambio en el campo Materia Denunciada, todos los documentos que estaban 'marcados' como medio de prueba ya no quedarán con dichas marcas, teniendo que realizar nuevamente la acción de etiquetado como medio de prueba.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



La carta informativa que solicita medios de prueba (I015) ahora detecta en forma automática los medios de prueba que aún faltan adjuntar al caso, es decir, el ejecutivo no debe escribirlos en forma manual. De todas maneras, los campos editables se mantienen por si se estima necesario agregar algún otro medio que el sistema no esté solicitando.

TIPO CARTA: C. INFORMATIVAS	CARTAS: I015 - SOLICITA MEDIOS DE PRUEBA								
EDITABLE 1: <input type="text"/>	EDITABLE 2: <input type="text"/>								
EDITABLE 3: <input type="text"/>	EDITABLE 4: <input type="text"/>								
DIRECCION: FFSSD@LIVE.GE	LA CARTA SE ENVIARÁ A LA DIRECCIÓN DE CORREO MOSTRADA								
<input type="button" value="« Editar »"/>									
ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>ORIGEN</th> <th>DESTINO</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE				
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE						
<input type="button" value="« Visualizar Carta »"/> <input type="button" value="« Adjuntar Archivo del Caso »"/> <input type="button" value="« Quitar Archivo Adjunto »"/>									

 <p>facilita SOLUCIONADOR DE CONSUMIDORES</p>	REFERENCIA: 4001580
	MATERIA: SOLICITA MEDIOS DE PRUEBA
	SANTIAGO,
SENOR PRUEBA PRUEBA PRUEBA PRUEBA 123 IQUIQUE Presente	
Junto con saludarle, y dado que hemos iniciado el proceso de mediación previamente informado en virtud del reclamo presentado por usted, le solicitamos por este medio nos haga llegar en el plazo de 5 días hábiles, contados desde la recepción de esta carta, los siguientes antecedentes:	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ FOLLETO, TRIPTICO O CERTIFICADO DEL FABRICANTE (SI SE ALEGA INCUMPLIMIENTO DE GARANTIA VOLUNTARIA) ▶ POLIZA DE GARANTIA (SI SE ALEGA LA EXTENDIDA). 	
Esta solicitud tiene por objeto acreditar de manera efectiva la eventual infracción que habría cometido el proveedor reclamado, la que podría ser presentada ante la instancia judicial en caso de que esta infracción atente contra el interés general de la sociedad.	

Detección automática de medios de prueba faltantes

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 79 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.2.1.2.4.- Gestión de Nuevo Traslado por Error en el Primero



Existen casos en que un proveedor, habiendo recibido un reclamo, logra identificar que no le corresponde responderlo por no ser el proveedor que generó la relación de consumo. Estamos frente a un posible error de direccionamiento. Esta situación puede deberse a que el consumidor entregó equivocadamente los datos del proveedor al momento del ingreso del caso, escogió dentro de la BDP a un proveedor que tenía un nombre similar contra el que quería reclamar o bien, que el propio ejecutivo haya seleccionado equivocadamente al proveedor con el cual se realizará la gestión de mediación. En todo caso, quien en definitiva decide si el reclamo ha sido bien direccionado es el asesor jurídico de la plataforma respectiva, previa consulta realizada por el ejecutivo.

El proveedor puede comunicar esta situación para que se corrija el envío y el caso sea remitido a quien efectivamente corresponda por dos vías:

a) Utilizando la opción Mesa de Ayuda del Portal del Proveedor: Todos aquellos proveedores que están registrados en nuestra BDP tienen un espacio en la página web del Sernac denominado *Portal del Proveedor*. Este portal les permite ver todos los casos abiertos que se estén gestionando en contra de su empresa, los casos que ya se han cerrado, etc. Dentro de este portal existe la opción *Mesa de Ayuda (MA)*, la cual le permite al proveedor comunicarse con el equipo de interoperabilidad por cualquier inconveniente que tenga con la gestión de un caso. De esta manera, el proveedor puede solicitar distintas gestiones, entre ellas, que se redirija al proveedor que corresponda un reclamo que no le compete responder. Será una de las personas del equipo de interoperabilidad con empresas quien se comunicará con el ejecutivo o el asesor jurídico de la plataforma para solicitar el cambio y redireccionamiento del reclamo o su resolución respecto a si corresponde o no remitirlo a otro proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 80 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

b) Respondiendo el reclamo al ejecutivo: La otra opción que tiene un proveedor de comunicar que el reclamo direccionado a su empresa no le corresponde por no ser el proveedor que generó la relación de consumo es responder dicha situación directamente al ejecutivo en el reclamo. Así, cuando se revise la respuesta por parte del ejecutivo, éste podrá redireccionar al proveedor que corresponda el reclamo presentado por el consumidor.

En lo que corresponde a la parte operativa de la gestión y, habiéndose determinado que efectivamente corresponde el cambio de proveedor y su re-direccionamiento. La acción anterior SOLO se realizará si se encuentra dentro de los plazos para que el nuevo Proveedor ingrese una respuesta ya sea en el primer Traslado o bien en la Insistencia, es decir, solo se hará esta acción si el caso tiene como **gestión 9 días hábiles**. Para ello se deberá ingresar al caso y cambiar los datos del proveedor por el que corresponde, en la pestaña **Proveedor**, para lo cual el ejecutivo debe presionar el botón **Cambiar Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | ADJUNTS | CONSUMIDOR

ID CASO: 4711772 INGRESO: 27/03/2010 EJECUTIVO: ALICIA ARAVENA CASTILLO
 CONSUMIDOR: MARLENE ERIKA SUAREZ PINOCHET PROVEEDOR: CARRIER 181 MOVISTAR CASA MATRIZ DE : CARRIER 181
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTOS: 10
 ULTIMA ACCIÓN: 30/03/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

PROVEEDOR

NOMBRE: CARRIER 181 MOVISTAR RUT: 96672160 ELIMINADO ELIMINADO
 REPRESENTANTE: FERNANDO SAIZ MAREGGATTI
 DIRECCIÓN: AVDA. EL BOSQUE SUR 90

SUCURSAL

NOMBRE: CASA MATRIZ DE : CARRIER 181 RUT: 96672160 ELIMINADA ELIMINADA
 DIRECCIÓN: AVDA. EL BOSQUE SUR 90 LAS CONDES
 TELÉFONO: 02 3309522 FAX: 02
 CONTACTO: INGRID OSORIO FUENTES
 EMAIL CONTACTO: INGRID.OSORIO@TELEFONICA.COM TELÉFONO CONTACTO: 02 3309522
 TIPO CONVENIO: PORTAL DEL PROVEEDOR

GESTIÓN

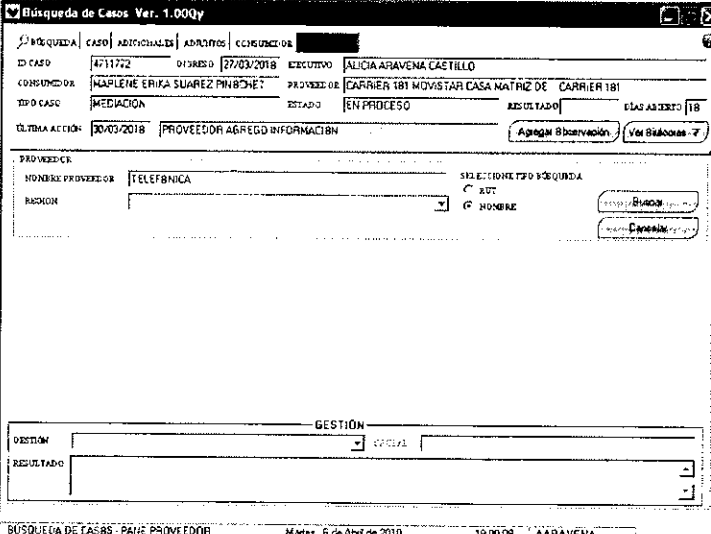
GESTIÓN: CAUSAL:
 RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE PROVEEDOR Martes, 6 de Abril de 2010 18:00:09 AARAVENA

El sistema mostrará el panel de búsqueda del proveedor, donde el ejecutivo podrá buscar al proveedor por el RUT de la empresa o por el nombre de la misma. Una vez ingresado el nombre o el RUT deberá presionar el botón **Buscar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Al aparecer los datos del proveedor, el ejecutivo deberá seleccionar el que corresponda, así como la sucursal a la cual deba dirigirse el reclamo. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1,000x

Facilita

LISTA DE PROVEEDORES
AAAAYENA 18-10-25

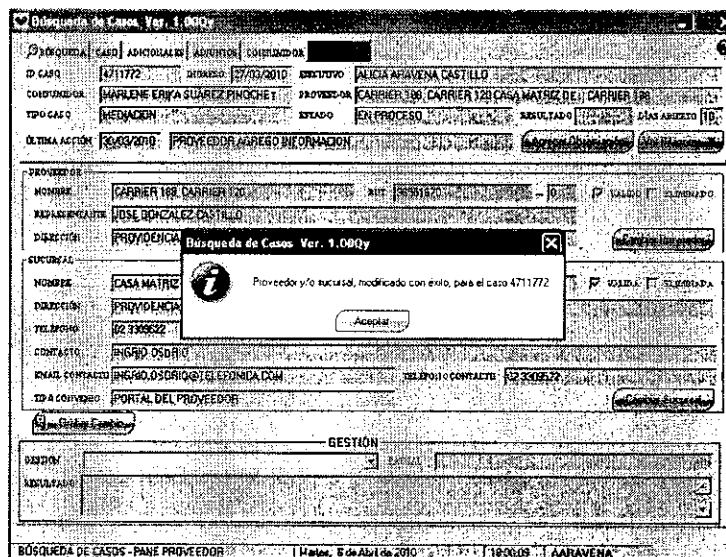
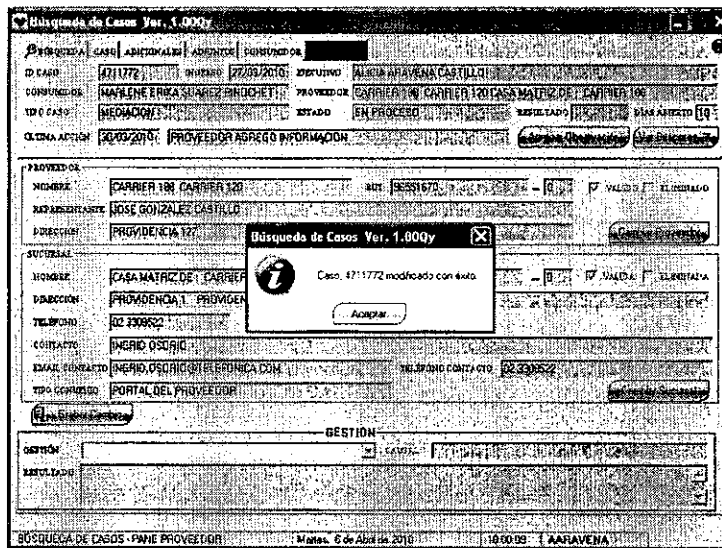
NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	CI	COMUNA	RUT
TELEFONICA DEL SUR	SAN CARLOS	24	11	VALDIVIA	80000000
MOVISTAR (CELULAR Y BANDA ANCHA MOVIL)	AV EL BOSQUE SUR	50	11	LAS CONDÉS	806455002
CARRER 101	SAN CARLOS	2244	11	VALDIVIA	800043009
TELEFONIA DE COMARQUE	SIMON BOLIVAR	391	11	COMARQUE	800470009
CARRER 101 MOVISTAR	AVDA EL BOSQUE SUR	50	11	LAS CONDÉS	806721004
MOVISTAR DE TELEFONIA (RED FIA, TV, INTERNET)	AVDA. PROVIDENCIA	111	11	PROVIDENCIA	800350005
TELEFONIA (RED FIA, TV, INTERNET)	PROVIDENCIA		11	PROVIDENCIA	800350005

NOMBRE PROVEEDOR	CALLE	Nº	CI	COMUNA	RUT
TRANSALPES	PROVIDENCIA	8	11	PROVIDENCIA	800160001

El sistema mostrará los datos actualizados en el caso en la pestaña **Proveedor**, y el ejecutivo deberá presionar el botón **Grabar Cambios** para que los datos queden permanentes en el reclamo. El sistema informará que los cambios fueron realizados de manera correcta y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Habiendo cambiado los datos del proveedor, el ejecutivo deberá proceder al envío del nuevo traslado, para lo cual deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la acción **Nuevo Traslado Por Error Primero**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4711772 INGRESO: 27/03/2010 EJECUTIVO: ALICIA ARAVENA CASTILLO
 CONSUMIDOR: MARLENE ERIKA SUAREZ PINOCHET PROVEEDOR: CARRIER 188 CARRIER 120 CASA MATRIZ DE : CARRIER 188
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: PLAG ABIERTO 10
 ULTIMA ACCION: 30/03/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

* PRODUCTO O SERVICIO: PLANES MÓVILES * INFORMACIÓN: CARTA A CONSUMIDOR * CATEGORÍA MULTA LEGAL: CARGOS NO CONSENTIDOS POR EL CONSUMIDOR

* EFECTIVIDAD: CIERRE POR REPETIDO * SOLICITUD DEL CONSUMIDOR:

MI PROBLEMA CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE YA QUE LA FIN ESTION MEDIACION TELEFONICA INSISTENCIA A PROVEEDOR NEGOCIACION MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO EL PLAN APLICACION SERA DERIVADA EN DECISION MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO ESTO DUELO MEDIACION SERA TRANSFERIDA DEL 2010 **NUOVO TRASLADO A PROVEEDOR PRIMERO**

MESE DE MARZO SE ENVIÓ TRASLADO A PROVEEDOR CAMBIO DE DIRECCION SE CONTACTARA TELEFONICAMENTE A CONSUMIDOR ME LO SIGUIERE ENVIARA CARTA A PROVEEDOR 1 SUPUESTO SE TRANSFERIRA A BACK CUAL ES EL NUMERO DE SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES TRAMITE INTERNO

* RECLAMO DEL CONSUMIDOR: CREO QUE LA MEJOR SOLUCION ES QUE NOVISTAR DEJE DE SER TAN SINVERBUENZA Y ME DEJE DE COBRAR EL PLAN EL CUAL NUNCA OCUPE E INCLUSO ME DEVUELVA EL DINERO QUE YO HE TENIDO QUE CANCELAR POR UN PLAN QUE NUNCA OCUPE Y QUE ADEMÁS ESTA VARIAS VECES ANULADO Y ELLOS INSISTEN EN EL DESFADE DE LA CUENTA PERD SOBRETDOO QUE DEJEN DE

* PLAN DE PAGOS: 0 * COP. AREA: 2 * TELEFONO: 6295700
 * VALOR COMERCIAL: 1.900 * FECHA DEL HECHO: 24/03/2010

RECLAMAR EN LA EMPRESA: SI NO
 PUBLICAR INFORMACION: SI NO

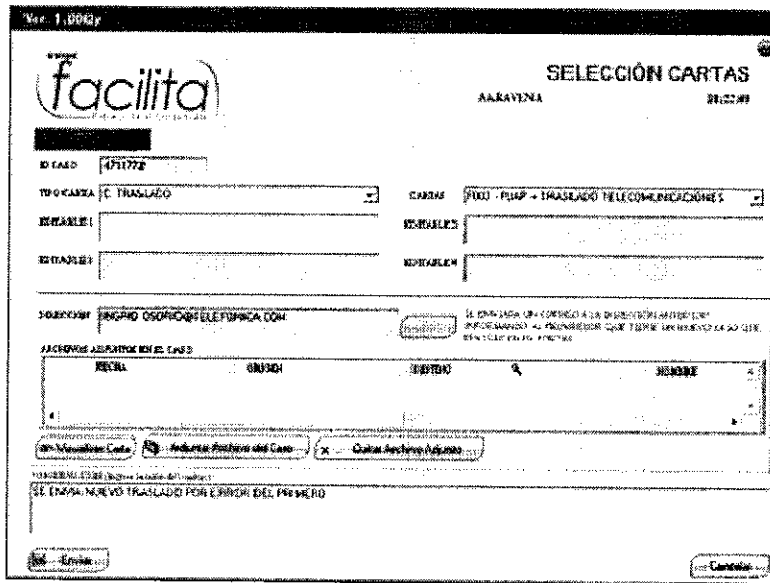
GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANÉ CASO Mar, 6 de Abril de 2010 19:00:09 ARAVENA

Seleccionada esta acción, el ejecutivo deberá seleccionar la carta de traslado que corresponda según el mercado de que trate el reclamo, tal como se vio anteriormente. A su vez, será obligatorio ingresar en el campo **Observación** una frase para que el sistema realice la gestión, la que puede ser **"Se envía nuevo traslado por error del primero"**. Una vez ingresada, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para que se realice la gestión. Debemos agregar que cuando se realiza este segundo traslado, no se le informa de esta gestión al consumidor por medio del sistema como sí acontece cuando se realiza el primer traslado.

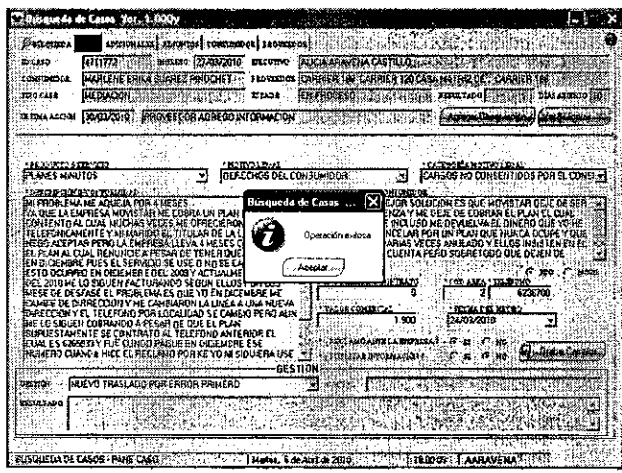
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



El sistema informará que la gestión fue realizada de manera exitosa y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** para dar por finalizada la gestión. Ahora deberá esperar que el nuevo proveedor seleccionado entregue una respuesta dentro de los plazos establecidos.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Es importante señalar, que una vez que el ejecutivo tome conocimiento de que un caso ha sido mal direccionado, debe evaluar cuantos son los días de tramitación que lleva el caso, contados desde su ingreso, esto debido a que según los días que lleve son las gestiones que se deben realizar, como se señala a continuación:

- Si se está a 9 o menos días hábiles desde que el caso ingresó: *Cambiar el Proveedor, dar traslado nuevamente en forma normal y luego, si no hay respuesta, se hará la insistencia y el cierre se realizará como máximo en los 25 días hábiles desde que el caso ingresa al Sistema.*
- Sobre 9 días hábiles desde el ingreso del caso: *En términos generales se debe cerrar el caso con la opción Caso mal gestionado, y a su vez sacar el caso del Proveedor errado, los pasos a seguir son:*
 - *Crear un nuevo caso con el nuevo proveedor y los mismos antecedentes del caso primario*
 - *Cambiar el Proveedor en el caso mal trasladado a PRUEBA SERNAC.*
 - *Grabar el cambio*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 88 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- **Cerrar el caso con la opción CASO MAL GESTIONADO y mandar la carta C038 Informa de Cierre Cambio de Proveedor. Dicha carta tiene un campo EDITABLE para que el ejecutivo ingrese el número del nuevo caso.**
- **Gestionar de manera Normal el caso nuevo creado.**

Antes de concluir la tramitación genérica de reclamos, Etapa Traslado, y previo a la etapa de Insistencia, debemos mencionar la existencia de diferencias en esta etapa de gestión, con respecto al traslado que se practica en los reclamos a través de Web Service al proveedor ENTEL PCS. Para esto, se ha elaborado la **Minuta Departamental N°6 "Traslado de Reclamos a través del Web Service a ENTEL PCS", dispuesta en Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.**

4.2.2.- Etapa de Insistencia

La insistencia es una gestión que el sistema realiza de manera automática si el Proveedor no ingresa la respuesta en el sistema dentro del plazo entregado para tal efecto (10 días hábiles desde el traslado). El sistema realizará esta gestión automáticamente siempre que el reclamo haya sido interpuesto en contra de alguna de las empresas que se encuentran en la BDP. En caso de que no sea una de esas empresas, el ejecutivo será quien deba realizar la gestión del envío de esta insistencia de manera manual.

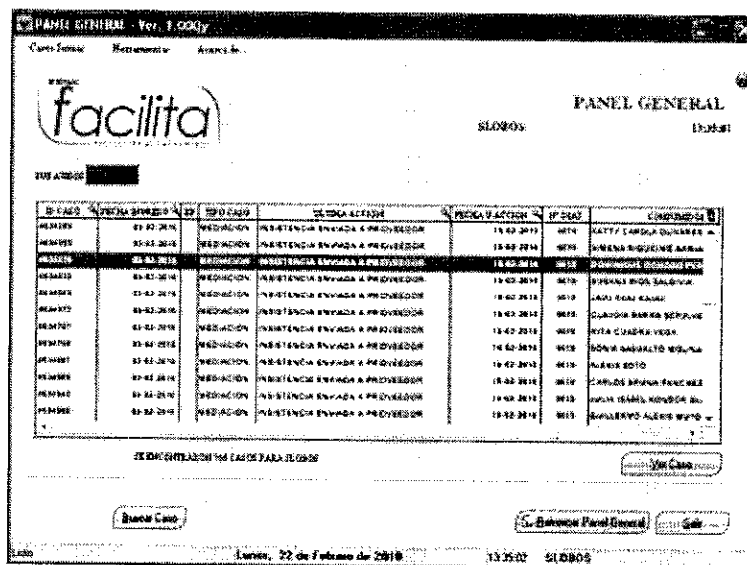
Esta gestión la realiza el sistema o el ejecutivo, dependiendo del caso, **al día hábil siguiente del término del plazo de 10 días hábiles que tiene el proveedor para responder al traslado.** En virtud de esta gestión, se le otorga un nuevo plazo de respuesta al proveedor de **3 días hábiles contados desde la recepción o envío de la insistencia**, ya que para enviar una insistencia es requisito necesario que en los datos del proveedor exista un correo electrónico al cual remitirla. Los casos trasladados por oficio o correo postal **no tienen** dentro de su gestión el envío de la insistencia.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Para iniciar esta gestión debemos diferenciar los casos anteriormente señalados:

a) **Casos trasladados a proveedores registrados en la BDP:** En los reclamos de este tipo es el propio sistema el que realiza la gestión de la insistencia. El ejecutivo sólo deberá revisar que la gestión sea realizada en el plazo determinado para tal efecto. Para revisar la gestión el ejecutivo debe entrar al caso donde el proveedor no haya dado respuesta al término del plazo de los 10 días hábiles que le otorga el traslado. En este tipo de casos el panel general del ejecutivo debiese entregar la información en la columna **Última Acción** de que se realizó la insistencia, mediante la frase **Insistencia Enviada a Proveedor**.



ID CASO	FECHA ÚLTIMA ACCIÓN	TIPO CASO	DESCRIPCIÓN	FECHA ÚLTIMA ACCIÓN	SP DEAC	COMPROBADO
RECL001	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	CATTY CAROLINA GUILLEN
RECL002	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	ANITA RIGUENE ARANA
RECL003	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	DOMINIQUE ESCOBAR PERE
RECL004	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	IRIBANA ROSA SALDIVIA
RECL005	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	LARA ROSA KANGI
RECL006	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	GABRIELA BARRERA SEPULVE
RECL007	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	RYLA CARMEN VEGA
RECL008	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	DOMINIQUE ESCOBAR PERE
RECL009	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	ANITA RIGUENE ARANA
RECL010	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	ANITA RIGUENE ARANA
RECL011	13-03-2014	RECLAMACIÓN	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	13-03-2014	0010	ANITA RIGUENE ARANA

Para revisar la realización correcta de la gestión se debe ingresar al caso y presionar el botón **Ver Bitácoras**. La pantalla mostrará la bitácora del día en que se realizó la gestión y la descripción de la acción.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUDA ADICIONALES AVANZADO CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4681170 INGRESO: 15/03/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: RODRIGO JEREZ PANTOJA PROVEEDOR: CENTRAL PARKING SYSTEM CHILE LTDA. CASA MATRIZ DE CENTRAL PAR
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS APROBADO: 22
 ULTIMA ACCION: 31/03/2010 ASISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR [Aceptar Observación](#) [Ver Reclamos](#)

* DERECHO DE SEGURIDAD: GUARDIAS DE SEGURIDAD * MULTIPLE CASO: DERECHOS DE CONSUMIDOR * NACIONAL INSTITUCIONAL: DERECHO DE SEGURIDAD (SALUD, ESTAC

DESCRIPCION DEL CASO:
 EN FECHA INDICADA ME PRESENTARON LA CHAPA DE MI VEHICULO Y SUSTRAJERON MI MALETIN DE TRABAJO ADMINSTRADOR. SR MARCELO DIAZ INICIO QUE SIEMPRE LE PASABA EN EL NIVEL 5 Y CERCA DE LAS 14:00 HRS QUE ES CUANDO LE CAMBIE EL TURNO YO ME ESTACIONE EN EL NIVEL 5 Y ESTUVE EN FECHA INDICADA ENTRE LAS 13:27 HRS Y LAS 15:00 HRS (TENGO LA BOLETA POR EL PAGO DEL ESTACIONAMIENTO) INDIGNAR QUE A PESAR DE TENER ANTECEDENTES DE ESTE TIPO LA EMPRESA NO TOMO MEDIDAS PARA TERMINAR CON ESTO. NO TIENEN CAMARA DE SEGURIDAD, NADIE ESCUCHO LA ALARMA DE MALITO, NADIE VIO NADA.

DESCRIPCION DEL PRODUCTO:
 REPOSICION DE LO SUSTRAYDO Y ARRREGLO DE LA CHAPA DEL VEHICULO
 1.0 SUSTRAYDO Y EL VALOR APROX ES
 1.1 MALETIN DE CUERO CAFE (\$40.000)
 1.2 MOTOR DE QUER Y SU CARGADOR (\$350.000)
 1.3 MI JESSE MIERDES FT PRESENTER 3000 (\$50.000)

* NÚMERO DE CASO: 54212
 * VALOR COMERCIAL: 526.000 * FECHA DE INGRESO: 12/03/2010
 NO SE LAMINAR LA BOLETA SI NO NO SE LAMINAR LA BOLETA SI NO [Grabar Cambios](#)

GESTION
 GESTION: RESULTADO:

DOSQUEJEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 6 de Abril de 2010 17:37:53 SLOBOS

Var. 1.000y



ID CASO: 4681170 INGRESO: 15/03/2010 EJECUTIVO: SLOBOS
 CONSUMIDOR: RODRIGO JEREZ PROVEEDOR: CENTRAL PARKING
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS APROBADO: 22
 ULTIMA ACCION: 31/03/2010 ASISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

FECHA ACCION	DESCRIPCION ACCION	USUARIO	OBSERVACION
15/03/2010 13:56:37	LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA SE ACTUALIZO TIPO TELEFONO RECLAMADOR DE "NO TIENE" A "NO TIENE"	WEB INGRESO REC	
17/03/2010 11:34:36	SE ACTUALIZO TIPO PRODUCTO DE "SAP" A "GUARDIAS DE SEGURIDAD" SE ACTUALIZO CATEGORIA MEDIO LEGAL DE "SAP" A "DERECHO DE SEGURIDAD (SALUD: ESTACIONAMIENTO RBBS)"	SARA LOBOS FUEN	
17/03/2010 11:34:48	SE TRASLADO A PROVEEDOR	SARA LOBOS FUEN	
31/03/2010 01:23:00	ASISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	USUARIO AUTOMA	ACCION EJECUTADA AUTOMATICAMENTE POR SISTEMA

[Cerrar Ventana](#)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 91 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

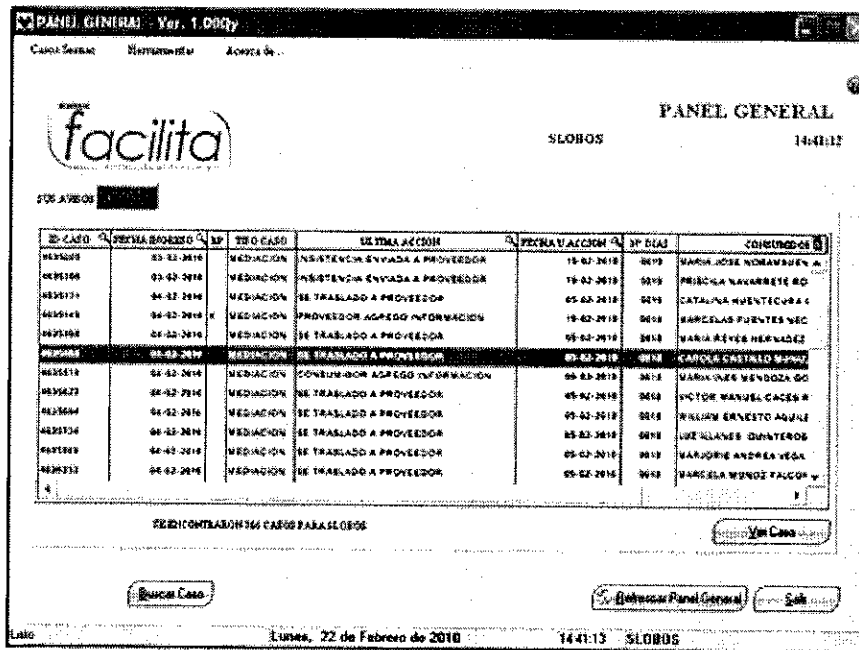
Cuando es el sistema quien realiza la gestión del envío de la carta de insistencia al proveedor, en las bitácoras aparecerá la siguiente información: En la columna **Nombre Usuario** será **Usuario Automático Sistemas** quien aparecerá como el usuario o ejecutivo que realizó la gestión. Por otra parte, en la columna **Observación** se informará mediante la frase **Acción Ejecutada Automáticamente Por Sistema** que la gestión fue realizada de manera automática sin intervención del ejecutivo por parte del sistema.

b) Casos trasladados a Proveedores No registrados en la BDP: En este tipo de reclamos es el propio ejecutivo quien debe realizar la gestión del envío de la carta de insistencia al proveedor e informar también de esta gestión realizada al consumidor. Para su realización el ejecutivo debe ingresar a un caso donde se haya cumplido el plazo indicado anteriormente y el proveedor no esté registrado en la BDP, pero que además tenga un correo electrónico al cual remitir la gestión.

El primer paso es ingresar a un caso donde haya transcurrido el plazo del traslado sin que haya respuesta del proveedor. En el panel general del ejecutivo se debe revisar la columna **Fecha U. Acción** y contar el plazo correspondiente, o sea, el día anterior al cual el ejecutivo está revisando la gestión debe haberse cumplido el décimo día hábil de plazo para que el proveedor respondiera al traslado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



PANEL GENERAL Ver. 1.000y

Carrito SERNAC | Documentos | Ayuda de...

facilita SLOBOS 14:41:12

FOR ASESOR

ID CASO	PRIMA SOLICITUD	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA ULTIMA ACCION	Nº DIAS	CONTRIBUCION
442628	03-02-2016	MEDIACION	ASISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2016	0619	MARCA JOSE DOMAMEN A...
4426106	03-02-2016	MEDIACION	ASISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2016	0619	MIRIOLGA NAVARRETE EC
4426174	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	CATALINA HUENTECUERA C
4426148	04-02-2016	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	19-02-2016	0619	MARCELLAS FUENTES WEC
4426166	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	MARIA REYES HERNANDEZ
4426288	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	CAROLA CASTELO SERRA
4426218	04-02-2016	MEDIACION	CONSUMIDOR AGREGO INFORMACION	06-02-2016	0619	MARIONNE WENDLAND DC
4426272	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	VICTOR MANUEL GARCERAN
4426264	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	WILSON ERNESTO AGUIAR
4426276	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	LUZ ELIANE QUINTEROS
4426289	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	MARJORIE ANDREA VEGA
4426273	04-02-2016	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2016	0619	MARCELA MONTE TALCO V

SE ENCONTRARON 166 CASOS PARA SLOBOS

Buscar Caso | Actualizar Panel General | Salir

Lote: Lunes, 22 de Febrero de 2016 14:41:13 SLOBOS

Una vez ingresado al caso, el ejecutivo deberá revisar la pestaña **Proveedor** y ver si éste tiene o no convenio de interoperabilidad. Si no tiene convenio, pero dentro de los datos está el correo electrónico del proveedor, se puede proceder a la realización de la gestión, eligiendo en el árbol **Gestión** la opción **Insistencia a Proveedor**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ID CASO: 4535458 INGRESO: 04/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: CAROLA CASTILLO MUNIZAGA PROVEEDOR: INTERLIGHT DISEÑO CASA MATRIZ DE : INTERLIGHT DISEÑO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 18
 ULTIMA ACCION: 05/02/2010 SE TRASLADO A PROVEEDOR

PROVEEDOR
 NOMBRE: INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VÁLIDA MEDIANERA
 REPRESENTANTE:

SUCURSAL
 NOMBRE: CASA MATRIZ DE : INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VÁLIDA MEDIANERA
 DIRECCIÓN: AV. MANQUEHUENDE 1396 VITACURA
 TELÉFONO: 02 2207150 FAX:

CONTACTO: TELÉFONO CONTACTO: EMAIL CONTACTO: VENTAS TEMPORA@123CL
 TIPO CONVENIO: NO TIENE CONVENIO

GESTIÓN
 DESTINO: CASUAL: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE PROVEEDOR Lunes, 22 de Febrero de 2010 14:45:57 SLD005

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ID CASO: 4535458 INGRESO: 04/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: CAROLA CASTILLO MUNIZAGA PROVEEDOR: INTERLIGHT DISEÑO CASA MATRIZ DE : INTERLIGHT DISEÑO
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 18
 ULTIMA ACCION: 05/02/2010 SE TRASLADO A PROVEEDOR

PROVEEDOR
 NOMBRE: INTERLIGHT DISEÑO RUT: 11111111 VÁLIDA MEDIANERA
 REPRESENTANTE:



SUCURSAL
 NOMBRE: MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO RUT: 11111111 VÁLIDA MEDIANERA
 DIRECCIÓN: MEDIACION SERA DERIVADA
 TELÉFONO: MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 CONTACTO: NUEVO TRASLADO POR ERROR PRIMERO
 EMAIL CONTACTO: SE CONTACTA TELEFONICAMENTE A CONSUMIDOR
 TIPO CONVENIO: SE ENVIARA CARTA A PROVEEDOR 1

GESTIÓN
 DESTINO: CASUAL: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE PROVEEDOR Lunes, 22 de Febrero de 2010 14:49:01 SLD005

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 94 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

El sistema mostrará una pantalla donde aparecen las pestañas de **Carta al Proveedor** y **Carta al Consumidor**. Dependiendo del mercado al cual pertenece el proveedor es la carta de insistencia que se debe escoger:

- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado del retail** (supermercados, farmacias, negocios de ventas de productos en general, incluyendo las empresas de seguros), la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de telecomunicaciones**, la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **mercado de bancos e instituciones financieras en general** (incluye bancos de tiendas comerciales y tarjetas de crédito), la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – FUAP + Traslado + Insistencia Bancos**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **CMR**, la carta que se le envía al proveedor es la **T004 – Insistencia CMR**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella** (tiendas e internet), la carta que se le envía al proveedor es la **T005 – Insistencia Falabella**.
- Si el reclamo se refiere a la empresa **Falabella Pro**, la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.
- Si el reclamo se refiere a empresas del **transporte aéreo o terrestre de pasajeros**, la carta que se le envía al proveedor es la **F004 – Traslado + Insistencia Otros**.

En el caso del ejemplo, en la primera pestaña se debe seleccionar la carta **F004 – Traslado + Insistencia Otros**, dado que el proveedor pertenece al mercado del retail.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.00Qy

Facilita SELECCIÓN CARTAS

SLOBOS 14:51:12

CARTA AL CONSUMIDOR

ID CASO: 4635468

TIPO CARTA: CARTA INSISTENCIA

EDITABLE 1: [] EDITABLE 2: []

EDITABLE 3: [] EDITABLE 4: []

DIRECCIÓN: VENTAS.TEMPORA@123.CL

ESTE PROVEEDOR NO TIENE CONSENTIDO. SE ENVIARÁ AL CORREO DE CONTACTO.

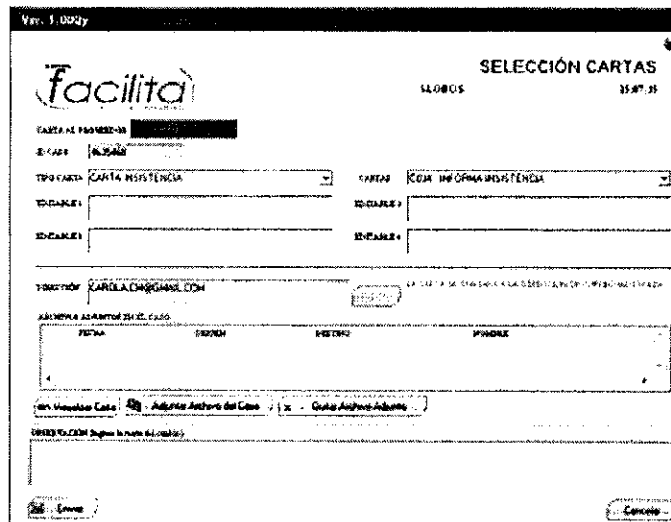
ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	DESCRIPCIÓN	DESTINO	NOMBRE

OBSERVACIONES (Ingrese Justificación de Cambio)



Luego de seleccionar la carta que se remitirá al proveedor por la insistencia, el ejecutivo podrá revisar en la pestaña **Carta al Consumidor** que el sistema selecciona automáticamente la carta **C034 – Informa Insistencia**. Esta carta cumple el objetivo de informar al consumidor sobre la gestión a realizar y que el proveedor, en una primera comunicación del reclamo, no dio respuesta.

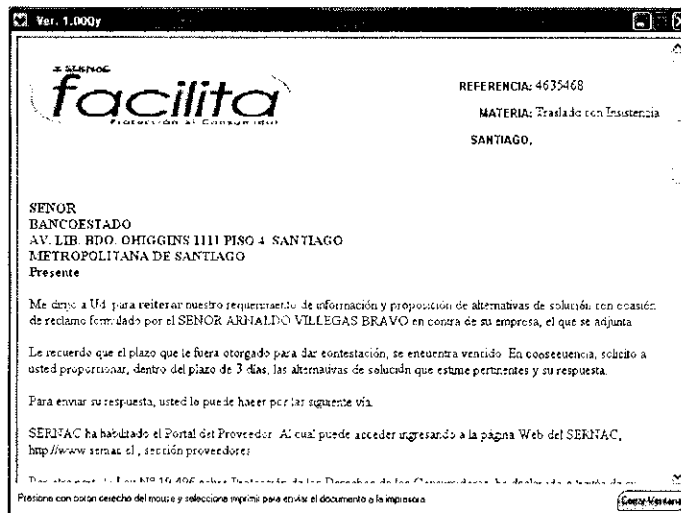
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Para revisar que la carta de insistencia es la correcta, el ejecutivo puede presionar el botón **Visualizar Carta** en la pestaña **Carta al Proveedor** y el texto aparecerá en pantalla. Revisada la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Cerrar Ventana** para volver al panel de cartas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>Nº 2478</p>	Página 97 de 290
	<p>Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)</p>			



Por último, para enviar las cartas al proveedor y al consumidor en esta etapa, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** y las cartas serán despachadas a las direcciones de correo electrónico de cada una de las partes. El sistema informará que la operación fue exitosa y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Finalmente, el sistema volverá a mostrar el panel general de los casos del ejecutivo, dando por finalizada esta gestión. Para que aparezca en su panel general la gestión realizada en la columna de **Última Acción** el ejecutivo deberá presionar el botón **Refrescar Panel General**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

PANEL GENERAL - Ver. 1.00Qy

Casos Sernac Historial de Acciones de...

facilita **PANEL GENERAL**

SLOBOS 15:24:30

SUS AVISOS



ID CASO	FECHA INGRESO	EF	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U. ACCION	IP/DIAS	CONSUMIDOR
4434965	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2010	0010	GUSTAVO ALEJO MUÑOZ A
4435005	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2010	0010	MARIA JOSE VORANBUEN
4435104	03-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	19-02-2010	0010	PRISCILA NAVARRETE RO
4435131	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2010	0010	CATALINA HUENTECUERA
4435143	04-02-2010	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	19-02-2010	0010	MARCELA FUENTES NEC
4435388	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2010	0010	MARIA REYES MERNACHEZ
4435408	04-02-2010		MEDIACION	INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	22-02-2010	0010	CAROLA CASTAÑO MENDO
4435419	04-02-2010		MEDIACION	CONSUMIDOR AGREGO INFORMACION	05-02-2010	0010	MARIA REYES VENDOZA GO
4435423	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2010	0010	VICTOR MANUEL CACES R
4435444	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2010	0010	WILLIAM ERNESTO AGUIA
4435734	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2010	0010	LUZ ILLANES GUINTENOS
4435849	04-02-2010		MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	05-02-2010	0010	MARJORIE ANDREA YEGA W

SE ENCONTRARON 151 CASOS PARA SLOBOS

Listo Lunes, 22 de Febrero de 2010 15:24:30 SLOBOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 100 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 3: Gestión de Respuestas

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Económia, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 101 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 3

SECCIÓN 3: Gestión de Respuestas	100
INDICE SECCION 3	101
4.3.- GESTION DE RESPUESTAS	102
4.3.1.- Proveedor Responde Sin Archivo Adjunto	102
4.3.2.- Proveedor Responde con Respuesta Inconsistente	108
4.3.3.- Respuesta solicitando más Antecedentes	114
4.3.4 Propuesta de Denuncia	125

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>Nº 2478</p>	Página 102 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.3.- GESTION DE RESPUESTAS

Existen casos en que el Proveedor da respuesta al caso que se le remitió por parte del Sernac, pero que por distintos motivos ésta no puede ser gestionada con el fin de dar por finalizada la gestión del reclamo. A continuación revisaremos estos casos.

4.3.1.- Proveedor Responde Sin Archivo Adjunto

Dentro de los errores que comete el proveedor al responder un caso, uno de los más frecuentes es enviar la respuesta a través del portal del proveedor en la página web de Sernac sin cargar el archivo adjunto que contiene dicha respuesta. El ejecutivo advierte esta situación cuando, al revisar su bandeja de trabajo, aparece en la columna de **Última Acción** la acción **Proveedor Agregó Información**. Esta acción le indica al ejecutivo que el proveedor ha respondido al reclamo y que debe gestionarse dicha respuesta, pero al revisar la respuesta se da cuenta de que el proveedor no adjuntó el archivo con la respuesta que se pretendía entregar al consumidor reclamante.

Para gestionar esta carta, el ejecutivo deberá revisar en la pestaña **Adjuntos** si viene el archivo de respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Panel General Ver. 1.000q

Panel General

SLDB85 12:15:17

ID CASO	FECHA DOMINIO	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA Y ACCION	Nº DIAZ	CONSUMIDOR
172943	07-04-2010	MEDIACION			0000	SARAH OSWALD T...A...
172940	07-04-2010	MEDIACION			0000	MARILYN FLORES MEA...
172939	07-04-2010	MEDIACION			0000	MARILYN FLORES MEA...
172938	07-04-2010	MEDIACION			0000	CARLOS MENDOZA RIVERA...
172937	07-04-2010	MEDIACION			0000	MARCO DOMINGO FLORES...
172936	07-04-2010	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	07-04-2010	0000	WALTER GUZMAN VALENZUELA...
172942	07-04-2010	MEDIACION			0000	JOSE MARIA BARRERA...
172941	07-04-2010	MEDIACION			0000	METZABETH CARRASCO BARR...
172947	07-04-2010	MEDIACION			0000	FELIX SOTO PINO
172946	07-04-2010	MEDIACION			0000	CELAN SALAZAR GONZALEZ...
172945	07-04-2010	MEDIACION			0000	CARLOS DOMINGO BARRERA...
172944	07-04-2010	MEDIACION			0000	CELAN CARO DEL PINO

VERIFICACION DE CASOS PARA EL DIA

Búsqueda de Casos

Miércoles, 7 de Abril de 2010 12:53:58 SLDB85

Búsqueda de Casos Ver. 1.000q

PROVEEDOR | CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4725760 | DOMINIO: 07/04/2010 | PROVEEDOR: SARA LDB85 FUENTES

CONSUMIDOR: MAURICIO MEZA VASQUEZ | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CASA MATRIZ DE: SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: GUAS ABIERTO

ULTIMA ACCION: 07/04/2010 | PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
07-04-2010	SERNAC SLDB85	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	FO02 - FIAP + TRAS
07-04-2010	SERNAC SLDB85	MMEZAV@SERNAC.CL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	CO23 - INFORMA CC
07-04-2010	PROVEEDOR - WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

Advertir | Ver Visualizar | Búsqueda de Casos

GESTION

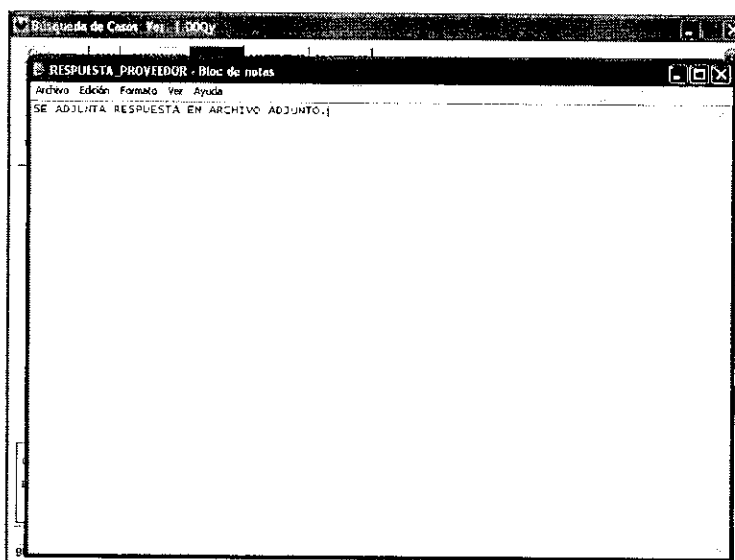
OSICION: [] | RESULTADO: []

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS: Miércoles, 7 de Abril de 2010 12:59:10 SLDB85

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

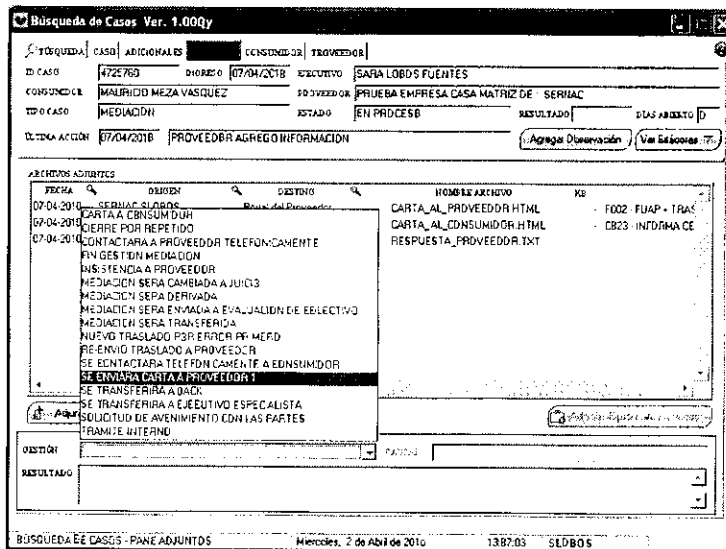
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Tal como muestra la figura, cuando un proveedor ingresa una respuesta ésta deberá quedar adjuntada en la pestaña **Adjuntos**, la cual puede ingresarse como texto en un archivo de block de notas (.txt) o en otro formato (PDF, Word, JPEG, etc), pero en este último caso deberá aparecer también un archivo de block de notas donde el proveedor informe que adjuntó la respuesta. Para revisar la respuesta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Visualizar**.



Si el archivo de texto indica que la respuesta formal viene adjuntada y ésta no aparece en la pestaña de los archivos adjuntados al caso, el ejecutivo deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la acción **Se Enviará Carta a Proveedor 1**.

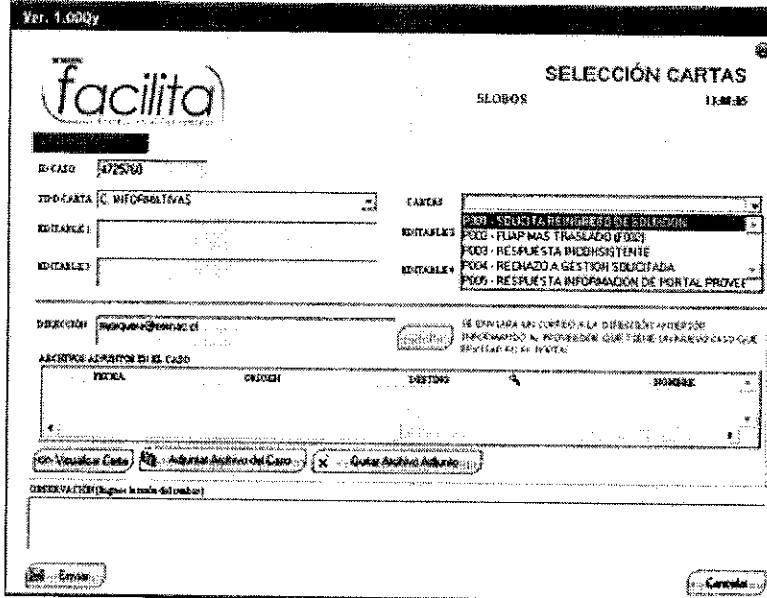
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Una vez realizado el paso anterior, el sistema mostrará el panel de **Selección de Cartas**, donde el ejecutivo deberá seleccionar del árbol respectivo la carta **P001 – Solicita Reingreso de Solución**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Ver. 1.000y

facilita

SELECCIÓN CARTAS

SLOBOS 11:34:25

EL CASO: 072500

TODAS LAS CARTAS: INFORMATIVAS

CARTAS:

- PO01 - SOLICITA REINICIO DE SOLICITUD
- PO02 - FLUJOS TRASCADO (F00)
- PO03 - RESPUESTA INCONSISTENTE
- PO04 - RECHAZO A GESTIÓN SOLICITADA
- PO05 - RESPUESTA INFORMACIÓN DE PORTAL PROVEEDOR

DIRECCIÓN: SE ENVIARA UN CORREO A LA DIRECCIÓN ADJUNTO CON INFORMACIÓN Y REFERENCIA QUE TIENE EL PRECISO CASO QUE SE ENVIARA AL PORTAL

ARCHIVOS ASIGNADOS EN EL CASO



FECHA	CRUCES	DIRECCIÓN	USUARIO

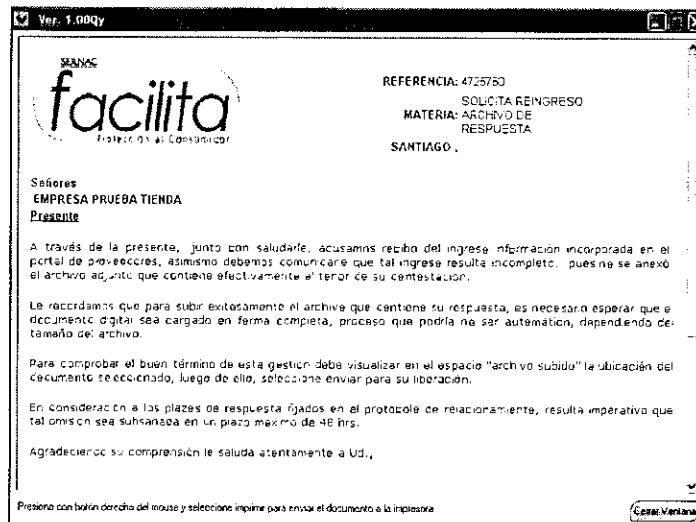
RESERVA (P00) (Seguir la ruta del usuario)

Para revisar el contenido de la carta que se le remitirá al proveedor, el ejecutivo deberá presionar el botón **Visualizar**. Posteriormente, deberá presionar el botón **Cerrar Ventana** para cerrar la carta y proceder al envío de la misma.

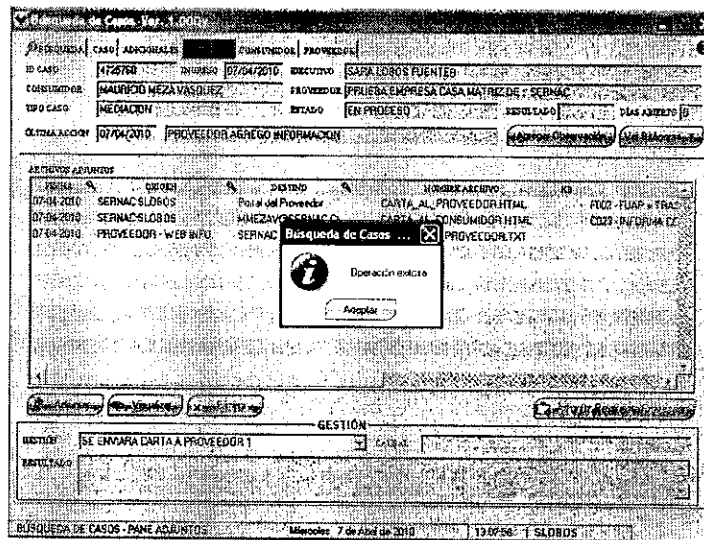
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 107 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			




Para proceder al envío de la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar**. El sistema informará que la operación fue realizada de manera correcta y posteriormente deberá presionar el botón **Aceptar**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 108 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

La gestión de envío habrá finalizado y el sistema volverá al **Panel General** del ejecutivo. Ahora, el ejecutivo deberá esperar que el proveedor ingrese la respuesta de manera correcta para darle la gestión que corresponda.

Por último, es necesario señalar que en el caso que el proveedor no ingrese la respuesta en el plazo restante de la mediación, el ejecutivo deberá cerrar el caso como **Proveedor No Responde**.

4.3.2.- Proveedor Responde con Respuesta Inconsistente⁴

Otro de los errores que cometen los proveedores al momento de responder un reclamo es enviar una respuesta que no se pronuncia claramente sobre el fondo del problema presentado, o sea, no señala claramente si acoge el reclamo en su totalidad, si lo rechaza por completo o si propone alguna forma de solución que sea distinta de la que pidió el consumidor reclamante como solución satisfactoria para sus intereses. También puede ocurrir que la respuesta sea inconsistente por no coincidir la individualización del consumidor reclamado con los datos del consumidor que aparecen en la respuesta del proveedor, o sea, cuando el proveedor le responde a otra persona, o cuando el proveedor señala que le respondió directamente al consumidor, sin comunicar en la respuesta si resuelve el fondo del asunto controvertido. Incluso, puede ocurrir que el proveedor indique que acoge o rechaza el reclamo presentado, pero no presenta los argumentos para determinar el por qué de su decisión.

Para dar gestión a este tipo de respuestas, se debe ingresar al caso en que aparece que el proveedor ha entregado una respuesta y revisar cuál es el problema reclamado y principalmente cuál es la solución que pide el consumidor.

⁴ En anexo se adjunta el tratamiento de las Respuesta inconsistentes

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

REQUERIDA ADICIONALES ADJUNTO CONSULTAR PRECISAR/DIA

ID CASO: 464680 | INGRESO: 10/02/2010 | DELEGADO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: MARIEN ALJAVIERA CASTRO | PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA NATIVIDAD - BANCO ESTADO
 TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: DIAS ASIENTO 12
 ULTIMA ACCION: 10/02/2010 | PROVEEDOR AGREGO INFORMACION | [Agrega Observación](#) | [Ver Bitácora](#) 7

* LINEA DE CREDITO: [dropdown] | * DELEGACIONES DEL PROVEEDOR: [dropdown] | * CUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES C: [dropdown]

* INSTRUCCIONES DEL PROVEEDOR:

SRES. SERNAC CON FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DEL 2009 SEGUROS BANCO ESTADO EN ESTE CASO ME LIFER OFRECIO TELEFONICAMENTE UN SEGURO EN CUILO SE ME DIO QUE DENTRO DE 10 DIAS LE SARI LA POLICA DE RESPALDO A MI DOMICILIO NUNCA LLEGO TAMPOCO SE ME INFORMO QUE LAS CUOTAS ERAN EN UN SE ME DIO QUE TENIAN UN VALOR PERO DE \$4.000 LOS DESCONTOS COMENZACION DE INMEDIATO ALCANZARON A RETIRAR DE MI CHEQUERA ELECTRONICA UN POCO MAS DE \$12000 D SEA 7 MESES EN LOS CUALES NUNCA LLEGO LA FAMOSA POLICA YO RENUNCI A ESE SEGURO EL 23 DE DICIEMBRE DEL 2009 EXIGI AL BANCO LA DEVOLUCION DE MI DINERO, RESPONDIERON QUE NO ERA POLITICA DE LA EMPRESA DEVOLVER DINEROS YO QUERE DLE SE ME DEVOLVA ESE VALOR PORQUE YO NO TENI NINGUN PAPEL, ELLOS NO CUMPLIERON Y SE RESPALDA MI DUEÑO UNA GRABACION YO TENGO MUY CLARO LO QUE OJERDI Y NUNCA

* SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: EXIJA LA DEVOLUCION DEL DINERO, NO ES GRAN CANTIDAD, PERO PARA MI SIGNIFICA BASTANTE MUCHISIMAS GRACIAS

* VALOR: 12000 | * FECHA DEL JUICIO: 16/09/2009

* RESULTADO PARA LA EMPRESA: SI NO [Graba Cambios](#)

* PUBLICAR INFORMACION: SI NO

GESTION: [dropdown] | RESULTADO: [dropdown]

BÚSQUEDA DE CASOS PAÑE CASO | Lunes 22 de Febrero de 2010 | 17:40:47 | SLOBOS

Después de revisar la solicitud de solución del consumidor y el problema planteado, el ejecutivo debe revisar en la pestaña **Adjuntos** el archivo que indica la acción en el caso. Para revisar la respuesta el ejecutivo deberá **presionar dos veces sobre la línea de bitácora donde aparece el adjunto** o seleccionar la bitácora y presionar el botón **Visualizar**. De esta manera aparecerá el archivo con la respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.00dy

FRECUENCIA | CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 464681 BIENES: 10/02/2010 INTERVENCION: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: MARION ALINA VERA CASTRO PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE: BANCUESTADO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABASTO: 12

ULTIMA ACCION: 19/02/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
11-02-2010	SERNAC SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	FC05 - FUAP + TRAF
11-02-2010	SERNAC SLOBOS	MARION.ALINA@HOTMAIL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	CO23 - INFORMAC DE
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP.	SERNAC	monoverde@bnc.es.pdf	
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO.	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

GESTION: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Lunes, 22 de Febrero de 2010 17:49:36 SLOBOS

Santiago, febrero 17 de 2010

Señor
Mauricio Meza Vásquez
Abogado Webcenter
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

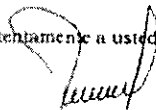
REF.: Caso 4646881 del 11.02.10

Señora

De su consideración:

En relación a su oficio indicado en la referencia, mediante el cual solicita se informe a ese Servicio, acerca de la presentación que dirigiera la señora, le comunico que con esta fecha se respondió directamente a la cliente, en el sentido que su tema fue atendido y resuelto por el Banco.

Saluda atentamente a usted,

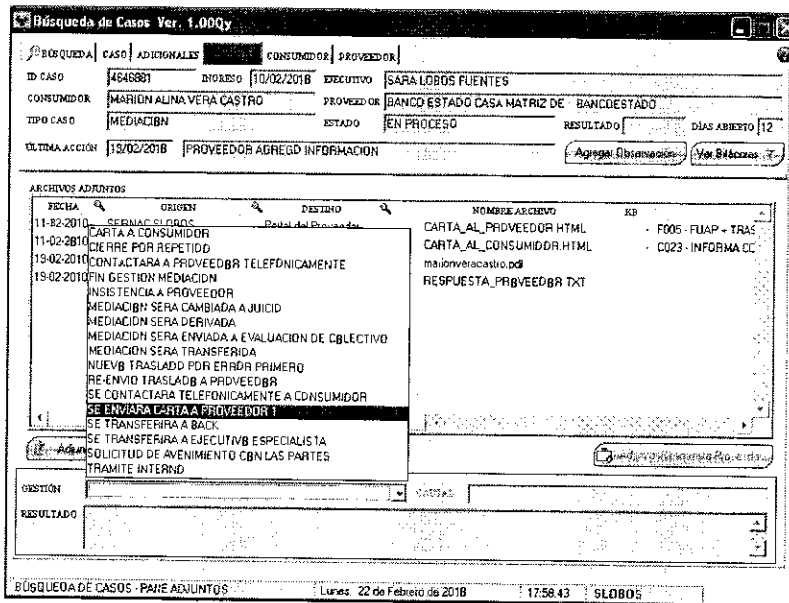


Jefe de Soluciones
Dirección Corporativa Asistencia al Cliente

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

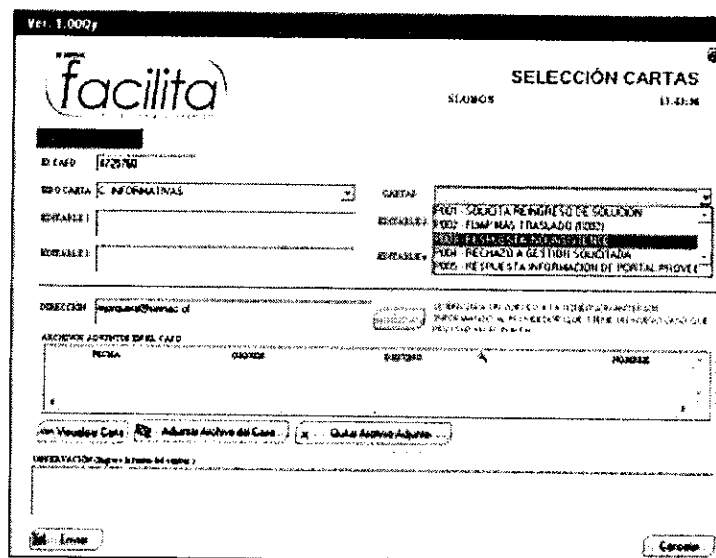
En este caso de ejemplo, la respuesta se considera inconsistente, porque no indica el proveedor si acoge, rechaza o presenta alguna otra alternativa distinta de solución a lo que pide el consumidor. Para comunicar al proveedor que su respuesta es considerada como inconsistente el ejecutivo deberá cerrar el archivo de la respuesta. El sistema volverá al panel de la pestaña *Adjuntos* y en el árbol *Gestión* el ejecutivo deberá seleccionar la opción *Se Enviará Carta a Proveedor 1*.



Habiendo elegido la opción anterior, el sistema mostrará el panel de *Selección de Cartas*, donde el ejecutivo deberá seleccionar la carta *P003 – Respuesta Inconsistente*.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

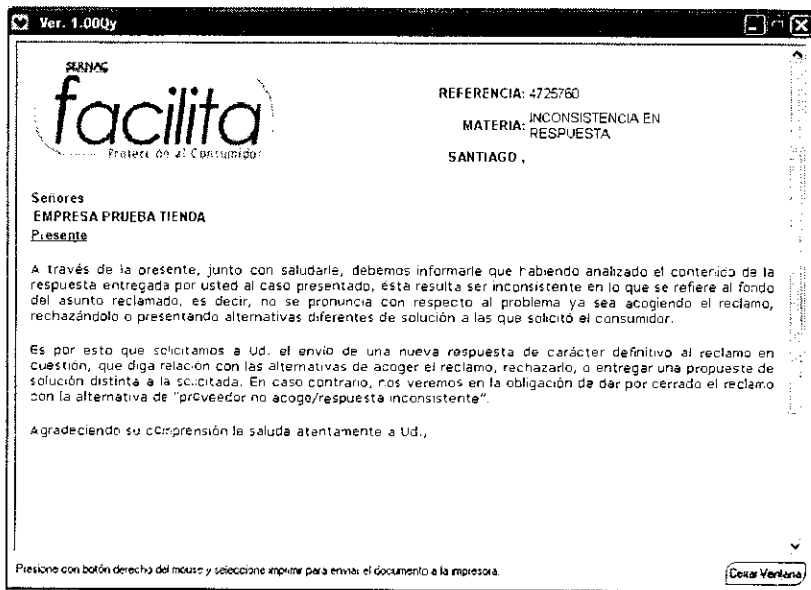
Departamento: Gestión Territorial y Canales



Posteriormente, el ejecutivo puede revisar la carta presionando el botón **Visualizar Carta**. Para poder enviar la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Cerrar Ventana**, lo que le permitirá volver al panel de selección de cartas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

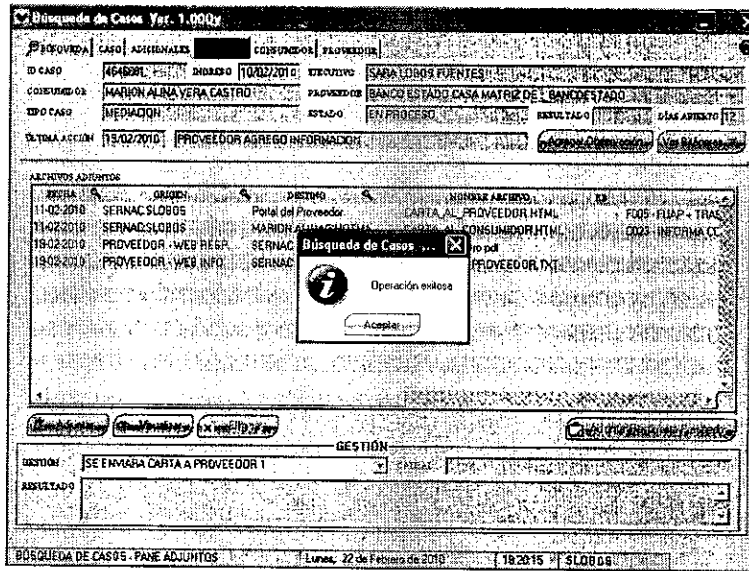
Departamento: Gestión Territorial y Canales



El envío de la carta se realizará al presionar el botón **Enviar**. El sistema informará que la operación fue exitosa y el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



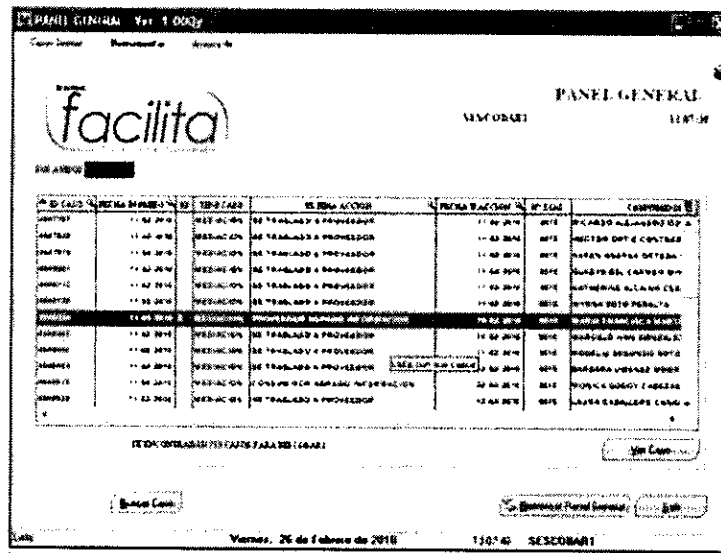
El sistema volverá al panel general dando así por finalizada esta gestión. El ejecutivo deberá esperar que el proveedor responda el fondo del asunto. Si el proveedor no responde nuevamente acogiendo, rechazando o entregando una solución distinta a la solicitada por el consumidor, el ejecutivo deberá finalizar la gestión del caso cuando se cumplan los 25 días hábiles enviando al consumidor la respuesta inconsistente utilizando la carta **IC022 – Informa Cierre Respuesta Inconsistente** y cerrando el caso con la causal de cierre **Prov. No Acoge Respuesta Inconsistente**.

4.3.3.- Respuesta solicitando más Antecedentes

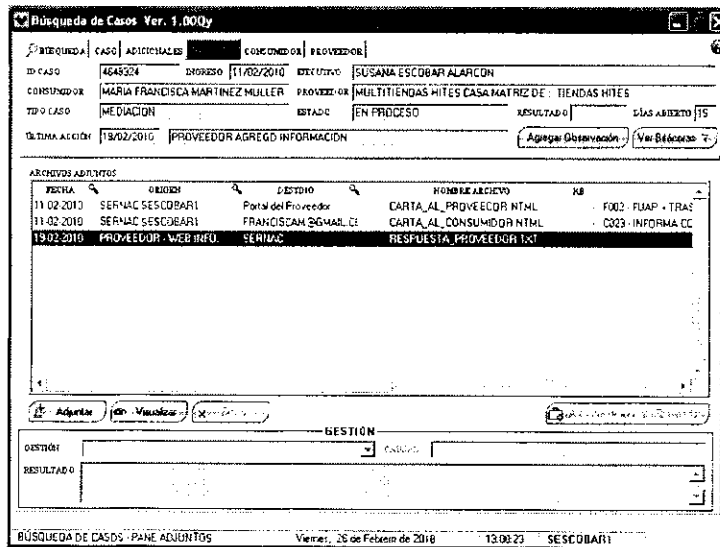
En ciertos casos el proveedor le comunica al ejecutivo que para poder dar una respuesta al fondo del asunto reclamado requiere de mayores antecedentes. Es así como le pide al ejecutivo que solicite estos antecedentes al consumidor para posteriormente ser remitidos a él y así dar la respuesta definitiva. Para estas situaciones el ejecutivo deberá

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

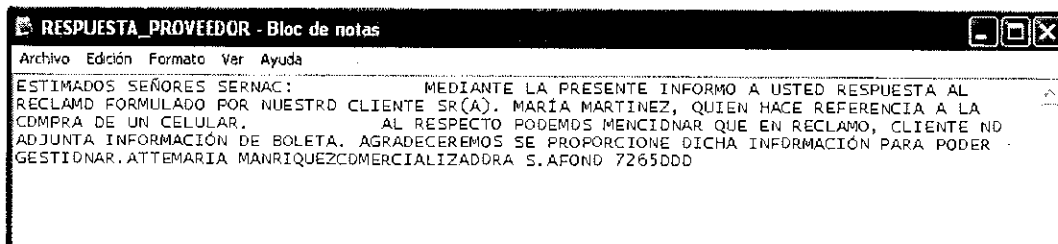
comunicarle al proveedor que no podrá realizar la gestión solicitada, dado que él cuenta con los mismos datos de contacto que el ejecutivo, por lo que no debería tener mayor acceso a contactarlo que el proveedor. Para comunicar esta información, el ejecutivo deberá ingresar al caso donde aparece que el proveedor respondió. Una vez dentro del caso, debe presionar la pestaña **Adjuntos** para revisar si efectivamente hay un archivo adjunto con una respuesta.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

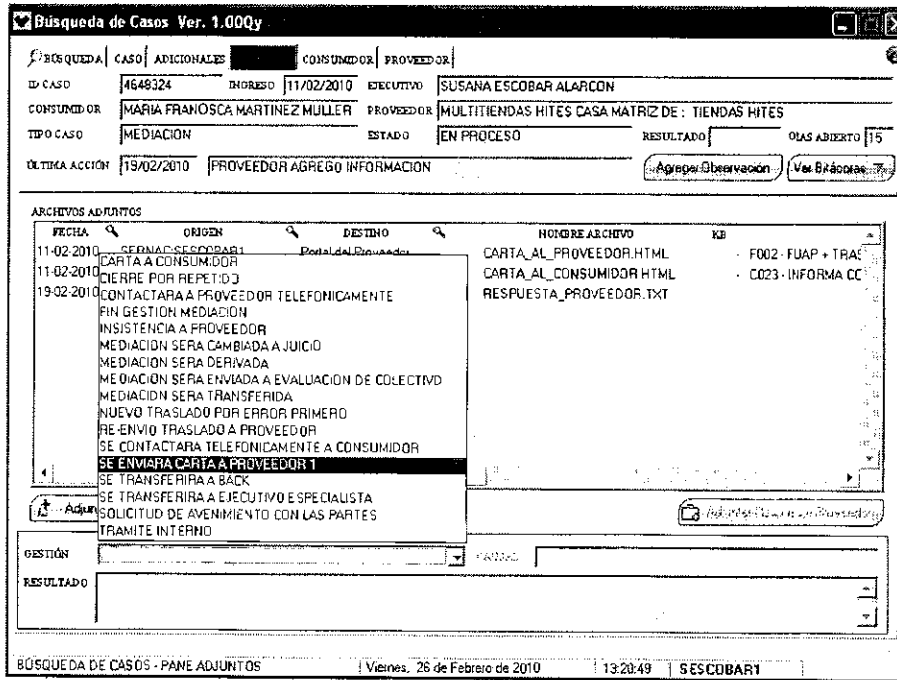


Posteriormente, el ejecutivo debe abrir el archivo de la respuesta para revisar su contenido.



Si al revisar el contenido el ejecutivo lee que el proveedor le está solicitando antecedentes, deberá rechazar la carta. Para gestionar este rechazo el ejecutivo deberá cerrar el archivo de la respuesta. Luego, debe seleccionar del árbol **Gestión** la opción **Se enviará Carta a Proveedor 1**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4648324 INGRESO: 11/02/2010 EJECUTIVO: SUSANA ESCOBAR ALARCON
 CONSUMIDOR: MARIA FRANOSCA MARTINEZ MULLER PROVEEDOR: MULTITIENDAS HITES CASA MATRIZ DE : TIENDAS HITES
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: OTRAS ABIERTO: 15
 ULTIMA ACCIÓN: 19/02/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
11-02-2010	SERNAC/SECOBAR1	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	F002 - FUAP + TRAC
11-02-2010			CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	C023 - INFORMAC
19-02-2010			RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

GESTIÓN: PASADO:
 RESULTADO:

BÚSCUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Viernes, 26 de Febrero de 2010 13:20:49 SESCOBARI

Seleccionada esta opción, el sistema abrirá el panel de **Selección de cartas**. En el árbol **Cartas** el ejecutivo deberá seleccionar la carta **1012 – Rechazo a Gestión Solicitada**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.000y

SELECCIÓN CARTAS

SESCOBAR1 13:24:08

Facilita

ID CASO: 4648324

TIPO CARTA: C. INFORMATIVAS

EDITABLE 1:

EDITABLE 2:

EDITABLE 3:

EDITABLE 4:

DIRECCIÓN: MARIA.MANRIQUEZ@HITES.CL

SE ENVIARÁ UN CORREO A LA DIRECCIÓN ANTERIOR INFORMANDO AL PROMOTOR QUE TIENE UN NUEVO CASO QUE DEBE SER RESUELTO EN EL PORTAL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO	TIPO

OBSERVACIÓN (puede llevar más de un campo)

Seleccionada la carta, el ejecutivo puede visualizarla para revisar que esté correcta la elección. Esta gestión se realiza presionando el botón **Visualizar**. Para continuar con la gestión, se debe cerrar la carta presionando el botón **Cerrar Ventana**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.000q


REFERENCIA: 4648324
MATERIA: INFORMA RECHAZO A
GESTION SOLICITADA
SANTIAGO,

SEÑORA(ITA)
MARIA FRANCISCA MARTINEZ MULLER
KENNEDY 8523 202
LAS CONDES
Presente

Junto con saludarle, y para dar respuesta a su comunicación donde nos solicita más antecedentes del consumidor para poder entregar una respuesta al reclamo, debemos indicarle que en el Formulario de Atención al Público que le fue remitido se encuentran los datos necesarios para que pueda tomar contacto con el consumidor y requerirle los antecedentes que considere relevantes para entregar una respuesta al fondo del problema planteado.

En caso de haber intentado comunicarse con el consumidor sin haber podido realizarlo, le solicitamos responder el reclamo dentro de los plazos indicados con los antecedentes que tenga en su poder, ya que este Servicio cuenta con los mismos datos de contacto enviados a usted.

Saluda atentamente a Ud.,

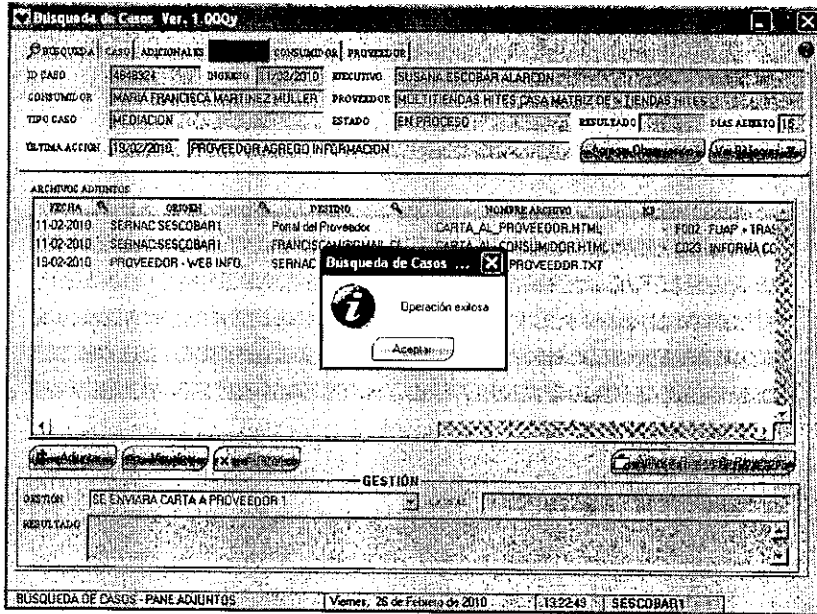


Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora

Para remitir la carta al proveedor el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** en el panel de selección de cartas. Al hacerlo, el sistema informará que la gestión fue realizada exitosamente y deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Una vez realizado los pasos anteriores, el sistema volverá al panel general del ejecutivo, dando por finalizada la gestión.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

PANEL GENERAL Ver. 1.0000

Caso Sernac Historial de Asesor de...

facilita PANEL GENERAL SESCOBARI 15:29:03

SUS ANOS

Nº CASO	FECHA INGRESO	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U ACCION	Nº DDA	CONDICION
1547587	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	RICARDO ALLANZAS RD
1547510	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	NECTOR ORTIZ CONTRA
1544907	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	MARCO ANDREA DE FIGA
1544912	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	GLADYS DEL CARMEN M
1544910	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	KATHERINE ALCANTO CER
1544908	11-02-2010	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	11-02-2010	0015	MARSA SOTO PERAZA
1544905	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	MARCELO FRANZINI
1544909	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	MARCELO IVAN SONTA
1544903	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	MIGUEL GREGORIO SOT
1544911	11-02-2010	MEDIACION	SE ENVIARÁ CARTA A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	BARBARA JIMENEZ BOR
1544902	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	MÓNICA GODOY CABEZA
1544904	11-02-2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	11-02-2010	0015	LAURA CABALLERO CANA

SE ENVIARÁN LOS CASOS PARA SESCOBARI

Buscar Caso

Reportar Panel General

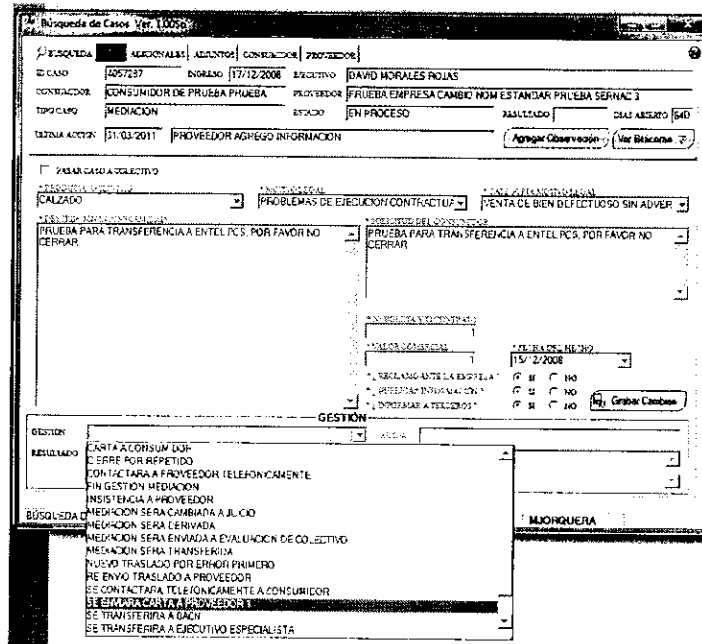
Viernes, 26 de Febrero de 2010 15:29:04 SESCOBARI

Otra manera de comunicarse con el Proveedor es usar una carta Editable, para ello:

Se abre el caso para poder responder, se selecciona SE ENVIARÁ CARTA A PROVEEDOR

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

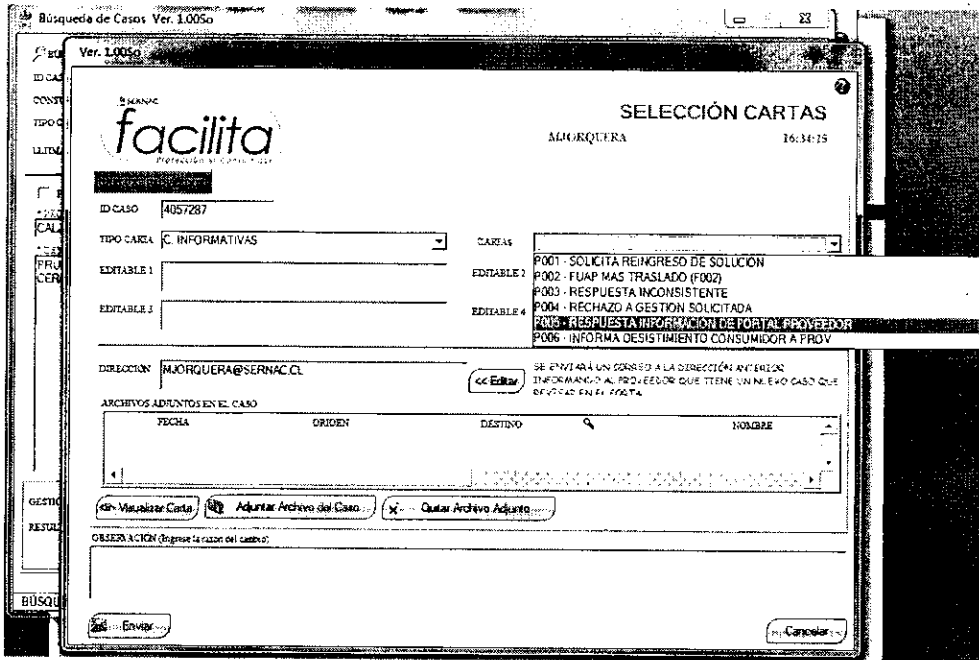


The screenshot shows a web application interface for managing cases. At the top, there are tabs for 'Búsqueda de Casos Ver. 1.0.0.0', 'REGIONALES', 'ASUNTOS', 'CONSEJEROS', and 'PROVEEDORES'. The main area displays case information: ID CASO (1057237), NOMBRE (17/12/2008), EJECUTIVO (DAVID MORALES FOLIAS), CONTRA DOR (CONSUMIDOR DE PRUEBA PRUEBA), and PROVEEDOR (PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR PRUEBA SERNAC). The 'ESTADO' is 'EN PROCESO'. Below this, there are several dropdown menus for 'PRUEBA PARA TRANSFERENCIA A ENTEL PCS. POR FAVOR NO CERRAR' and 'PRUEBA PARA TRANSFERENCIA A ENTEL PCS. POR FAVOR NO CERRAR'. There are also checkboxes for '¿RECLAMO ANTES DE 27 DÍAS?', '¿RECLAMO INFORMACIÓN?', and '¿INDICAR A TELECOM'. A 'GESTION' section is visible at the bottom, with a 'RESULTADO' dropdown menu. A 'MUNQUERA' button is also present.

Paso 3: Seleccionar carta p005: RESPUESTA INFORMACIÓN PORTAL DEL PROVEEDOR

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

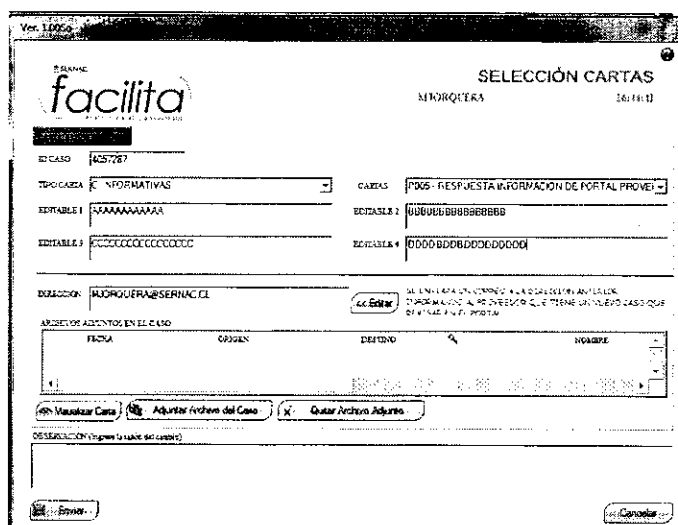
Departamento: Gestión Territorial y Canales



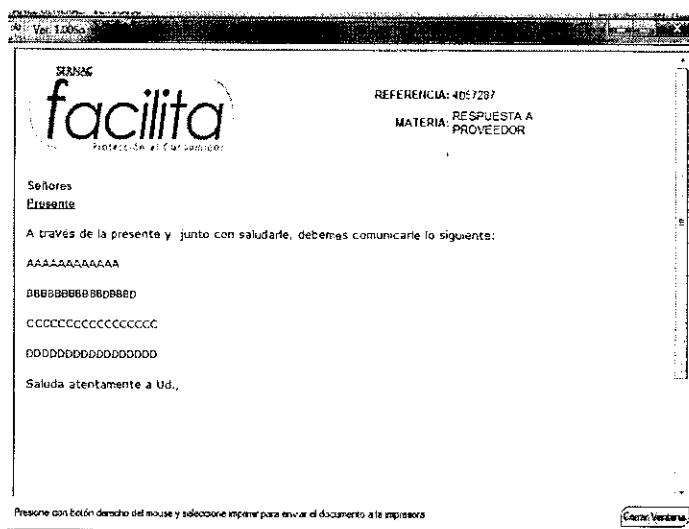
Paso4: Completar la información de ampos EDITABLES.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





Visualización de la Carta que sale al Proveedor (Opcional)



Finalmente se presiona enviar y la carta sale al Proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 125 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.3.4 Propuesta de Denuncia

El objetivo central de la Propuesta de Denuncia es que los Ejecutivos de atención de Público puedan informar (alertar) al Abogado regional y eventualmente a los Directores Regionales la existencia de un reclamo denunciante.

Esta opción de gestión se origina a partir del resultado negativo de una Mediación, el cual puede ser **Proveedor No Acoge** ó **Proveedor No responde**, y, a su vez, lo reclamado afecta el Interés General de los consumidores/as, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Materias Denunciante.

Los plazos para presentar la propuesta de denuncia por parte del ejecutivo es hasta el día 20 hábil desde el ingreso del caso, como plazo máximo. Y se establece un plazo para la decisión del abogado sobre la aceptación o rechazo de la propuesta, el cual es de 3 días hábiles contados desde el momento en que le llega la propuesta de denuncia hecha por el ejecutivo a su cuenta, esto es con la finalidad que en caso de ser rechazada la propuesta de denuncia por parte del abogado, el ejecutivo puede informar al consumidor el resultado de la mediación dentro del plazo de 25 días hábiles.

Ante un reclamo que reúna las características ya mencionadas, y por lo tanto puede generar una propuesta de denuncia, el ejecutivo debe proceder a cambiar el **Estado** del reclamo de Mediación a Juicio.

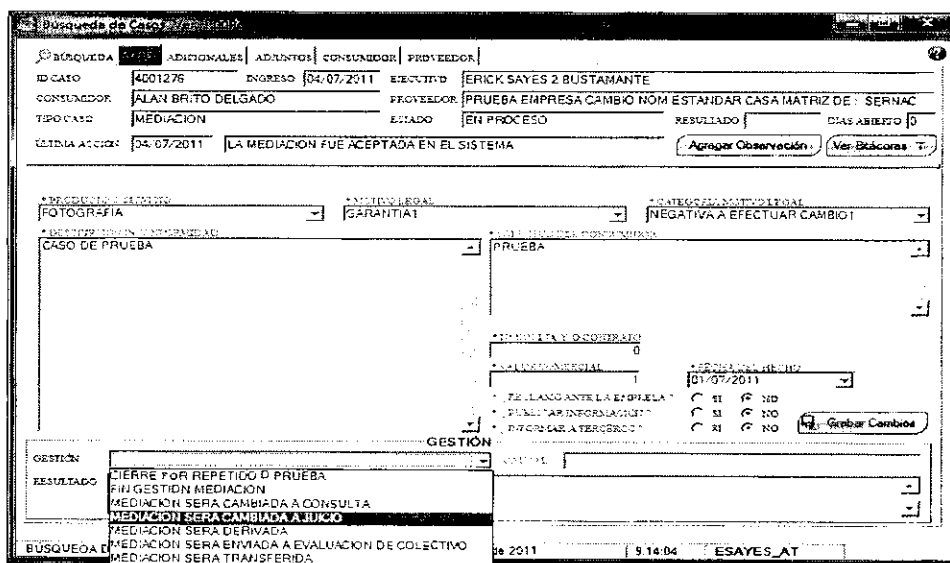
En la gestión de la propuesta de denuncia participan tres actores: ejecutivo, Abogados y DR.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

A) Ejecutivo

El ejecutivo/a debe seleccionar en Gestión la opción Mediación será cambiada a Juicio, al seleccionarla se abrirá un cuadro de dialogo en el cual puede colocar una observación, ya que esta no es obligatoria.



The screenshot shows the 'Búsqueda de Casos' (Case Search) interface. At the top, there are tabs for 'ADICIONALES', 'ADJUTOS', 'CONSUMIDOR', and 'PROVEEDOR'. The main form displays the following information:

- ID CASO:** 4001276
- INGRESO:** 04/07/2011
- EJECUTIVO:** ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE
- CONSUMIDOR:** ALAN BRITO DELGADO
- PROVEEDOR:** PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
- TIPO CASO:** MEDIACION
- ESTADO:** EN PROCESO
- RESULTADO:** DIAS ABERTO 0
- FECHA ACCION:** 04/07/2011
- ACCION:** LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

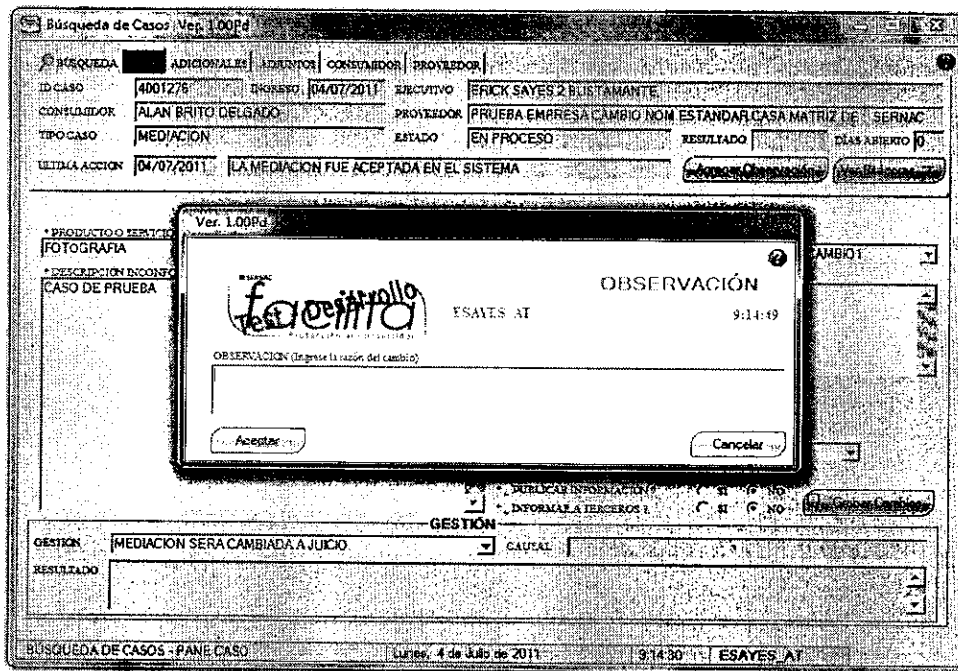
Below this, there are several dropdown menus and buttons:

- RECOMENDACION:** FOTOGRAFIA
- ACTIVO LEGAL:** GARANTIA
- CATEGORIA NATURAL:** NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO
- TIPO DE CASO:** CASO DE PRUEBA
- PRUEBA:** PRUEBA
- FECHA DE INICIO:** 01/07/2011
- FECHA DE FIN:** 01/07/2011
- OPCIONES:**
 - ¿SE PLANEO ANTE LA EMPRESA? SI NO
 - ¿PUEDE DAR INFORMACION? SI NO
 - ¿POTENCIAR A TERCEROS? SI NO
- Botones:** Agregar Observación, Ver Bitácoras, Grabar Cambios

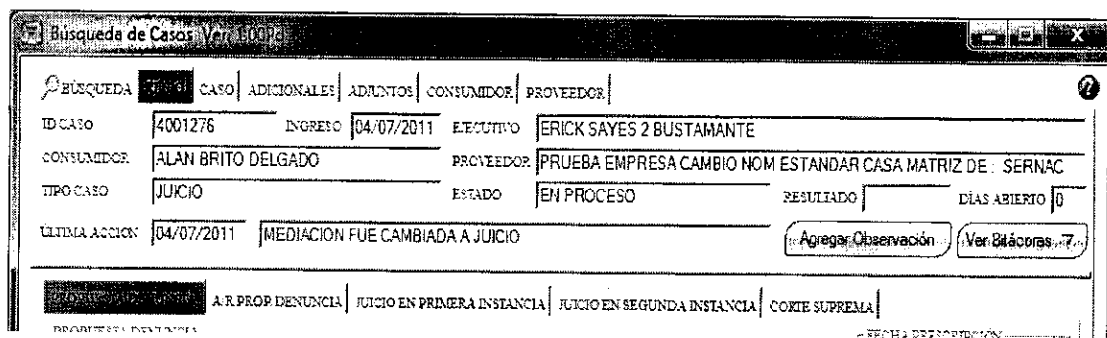
At the bottom, there is a 'GESTION' section with a dropdown menu showing 'CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA' and a 'RESULTADO' section with a list of actions: 'FIN GESTION MEDIACION', 'MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA', 'MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO', 'MEDIACION SERA DERIVADA', 'MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO', and 'MEDIACION SERA TRANSFERIDA'.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



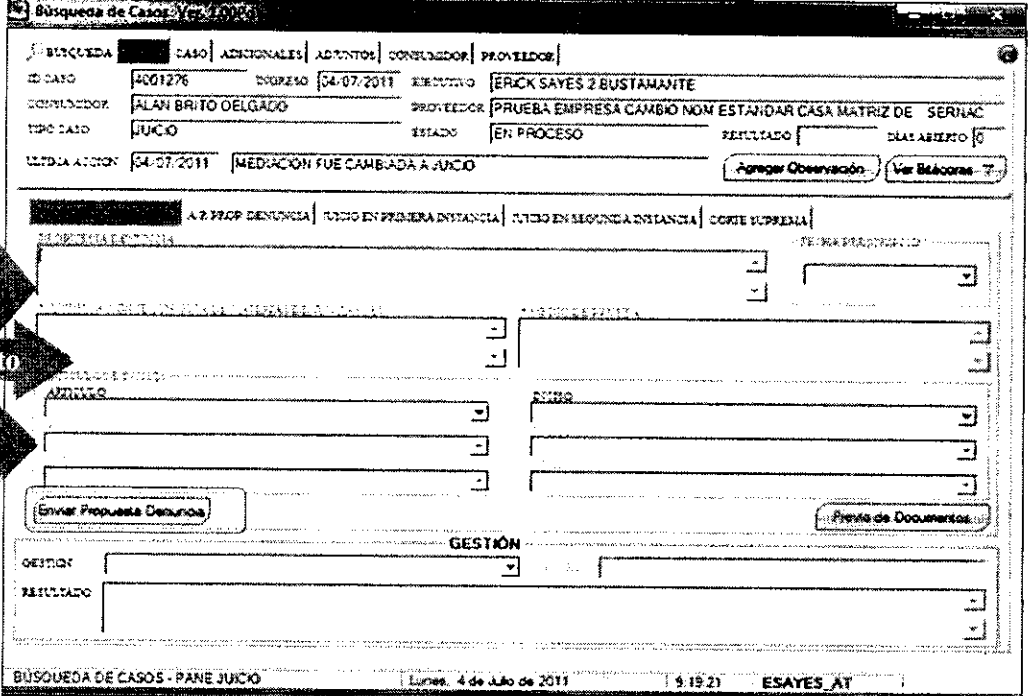
Realizado esto el caso cambiara de mediación a juicio y aparecerá una nueva pestaña (Juicio) dentro de esta aparecen otras pestañas Propuesta de Denuncia, Aceptación o Rechazo Propuesta de Denuncia, Juicio Primera Instancia, Juicio Segunda Instancia y Corte Suprema.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

En la pestaña **Propuesta Denuncia** el ejecutivo/a que tramita la mediación deberá ingresar de manera resumida los hechos en los que se basa la propuesta, la fecha de prescripción de la infracción, debe llenar también los fundamentos por los cuales se propone la denuncia, los medios de prueba con los que cuenta el ejecutivo al momento de la propuesta y los artículos de la Ley del consumidor que el ejecutivo considera infringidos, en relación a los artículos infringidos el sistema permite seleccionar tres artículos, con su inciso respectivo. Una vez llenados los campos necesarios se debe presionar el botón **Enviar Propuesta Denuncia**.



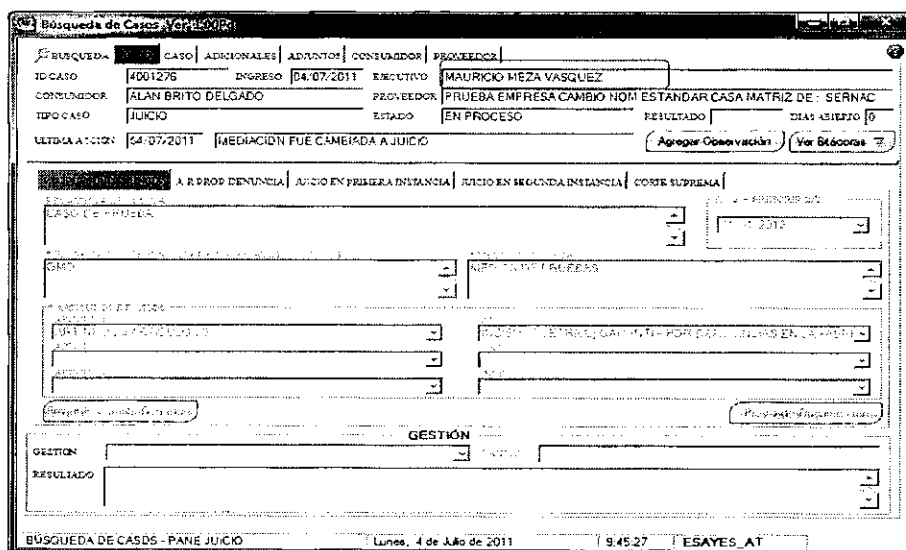
The screenshot shows the 'Propuesta Denuncia' form in the SERNAC system. The form includes fields for 'ID CASO', 'INGRESO', 'EJECUTIVO', 'CONSUMIDOR', 'PROVEEDOR', 'TIPO CASO', 'ESTADO', 'FECHA ACCIÓN', and 'MEDIDA ACCIÓN'. Below these are tabs for 'A 2 PROP DENUNCIA', 'TODOS EN PRIMERA INSTANCIA', 'TODOS EN SEGUNDA INSTANCIA', and 'CORTE SUPLENIA'. The main form area has sections for 'HECHOS', 'FUNDAMENTO', 'ARTÍCULO', 'PRUEBAS', and 'FECHA'. Arrows from the text above point to these sections: 'Hechos' points to the 'HECHOS' field, 'Fundamento' points to the 'FUNDAMENTO' field, 'Artículos' points to the 'ARTÍCULO' field, 'Fecha' points to the 'FECHA' field, and 'Pruebas' points to the 'PRUEBAS' field. At the bottom of the form are buttons for 'Enviar Propuesta Denuncia' and 'Presión de Documentos', and a 'GESTIÓN' section with 'GESTIÓN' and 'RESULTADO' dropdowns.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

B) Abogado

Al enviar la propuesta de denuncia el caso será asignado automáticamente al ATP de la Dirección Regional.



Con el caso ya en su cuenta, el ATP debe realizar el cambio de abogado que figura en la pestaña **A/R Prop. Denuncia**, y seleccionar su nombre del listado que se desplegara, junto con el JPL, sin perjuicio de lo anterior el JPL puede ser modificado posteriormente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 130 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Busqueda de Casos Ver 14.0010

BUSQUEDA CASO ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 INGRESO: 04/07/2011 EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ASIENTO: 0
 ÚLTIMA ACCIÓN: 04/07/2011 JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA: DENUNCIA JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA CORTE SUPREMA

PAGAR A JUICIO COLECTIVO

ABOGADO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE

ACEPTA PROPOSTA DENUNCIA FUNDAMENTO ABOGADO: PRUEBA
 FECHA: 04/07/2011

JUZGADO:

PROMESA LA: EMPRESA PRUEBA S.P.A. SÍMBOLO: MOP/IND/PRUEBA
 MONEDA: TEMUCOS 50

GESTIÓN
 GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO Lunes, 4 de Julio de 2011 10:07:54 MAMEZA

Busqueda de Casos Ver 14.0010

BUSQUEDA CASO ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 5363753 INGRESO: 02/06/2011 EJECUTIVO: USUARIO2 PRUEBA PRUEBA
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NDM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ASIENTO: 62
 ÚLTIMA ACCIÓN: 03/08/2011 MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO

DENUNCIA JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA CORTE SUPREMA

ABOGADO:

JUZGADO:

- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - ALEJANDRA VEGA
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - CAROLINA HORAMBUENA
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - DANIEL SIEBERT
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - EUGENIA CUEVAS
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - GLORIA VILLARRDEL
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - IVONNE VALDIVIESO
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - LUIS ALVAREZ
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - MARIA MAGDALENA URRUTIA
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - RUBEN GUTIERREZ
- DEPTO DE GESTION DE PROTECCION - XIMENA CASTILLO
- DIR REGIONAL ANTOFAGASTA - MARCELO MIRANDA
- DIR REGIONAL CONCEPCION - ROMANETTE AGUILETA
- DIR REGIONAL COPIAPO - MARIA JOSE HURTADO
- DIR REGIONAL COYHAIQUE - WILLY VELASQUEZ
- DIR REGIONAL IQUIQUE - MARLENE PERALTA
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - EDUARDO BRAVO
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - ERICK VASQUEZ
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - FRANCO ANABALON
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - JOHANA MADARIAGA
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - MATIAS IGNACIO CORREA
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - RODRIGO MARTINEZ
- DIR REGIONAL METROPOLITANA - SILVIA ANDREA PRADO
- DIR REGIONAL PUERTO MONTT - MARIA PIA CARDENAS
- DIR REGIONAL PUNTA ARENAS - RODRIGO ELGUETA
- DIR REGIONAL TALCA - VALENTE

GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO Lunes, 4 de Julio de 2011 10:07:54 MAMEZA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Analiza los antecedentes del caso y decide si acepta o rechaza la propuesta de denuncia. Si decide aceptar la propuesta en la pestaña **A/R Prop. Denuncia** debe seleccionar **Acepta Propuesta Denuncia**, activándose el recuadro de **Fundamento Abogado**, para que señale las razones por las cuales se acepta la denuncia. Después de ingresar los fundamentos debe presionar el botón Grabar.

En esta misma pestaña esta la opción de seleccionar si el juicio se pasa a colectivo o no, para ellos solo debe seleccionar **Pasar a Juicio Colectivo**.

Además de lo señalado, debemos recordar que, por ahora, para todos los juicios en que se necesite asociar casos, se debe seleccionar **Pasar a Juicio Colectivo**, por lo tanto, se registra el nombre de acuerdo al siguiente formato:

Tipo de Colectivo	Materia	Proveedor	Regional a cargo
JC: Juicio Colectivo MC: Mediación Colectiva JIG: Juicio de Interés General	Tema por el cual se crea el colectivo	Nombre de la empresa afectada	Colocar la DR correspondiente o la Div Jurídica

Ejemplo Juicio Colectivo

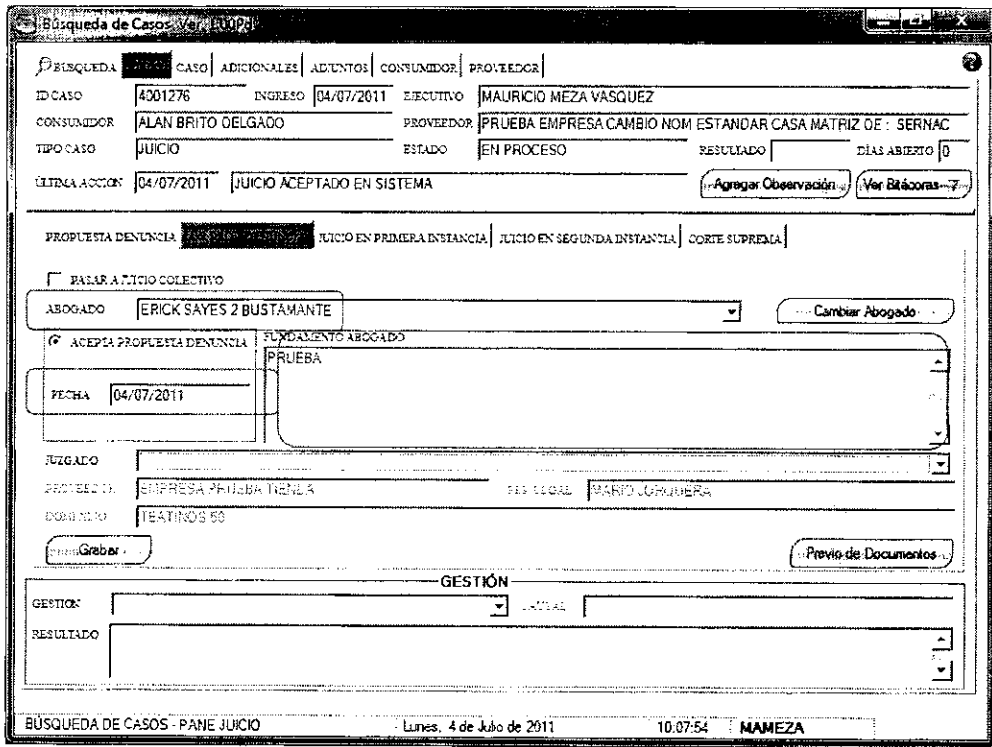
JC Repactaciones automáticas La Polar (Div. Jurídica)

Ejemplo Mediación Colectiva

MC Incumplimiento oferta día completo Doggis (DRM)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos

CASO | ADICIONALES | ADJUTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 | INGRESO: 04/07/2011 | EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGAO | PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE: SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 | JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA | [Agregar Observación](#) | [Ver Bitácoras](#)

PROPUESTA DENUNCIA: JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA | JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA | CORTE SUPREMA

PASAR A JUICIO COLECTIVO

ABOGADO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE | [Cambiar Abogado](#)

ACEPTA PROPUESTA DENUNCIA | FUNDAMENTO ABOGADO: PRUEBA

FECHA: 04/07/2011

JUZGADO: | [Grabar](#) | [Previa de Documentos](#)

PROTECTA: EMPRESA PRUEBA TRENLA | FIS LEGAL: MARIO LOPEZERA
 DOMINIO: TEATINOS ES

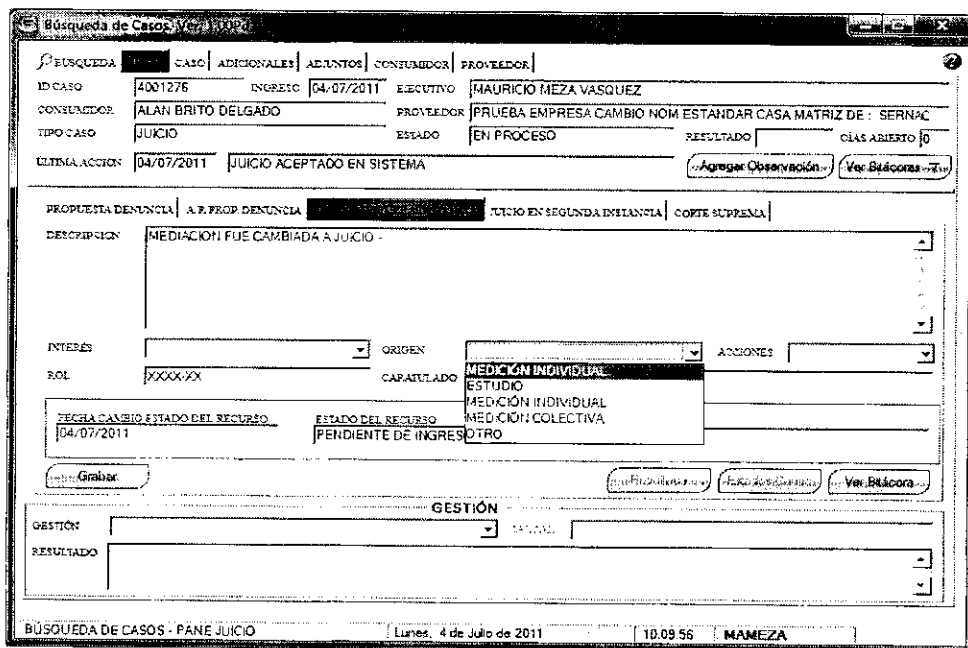
GESTIÓN
 GESTION: | RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO | Lunes, 4 de Julio de 2011 | 10:07:54 | NAMEZA

Aceptada la propuesta de denuncia por el Abogado, este llenara en la pestaña Juicio Primera Instancia los datos necesarios para identificar la denuncia, para esto deberá llenar en el sistema, la **Descripción**, ingresando es una explicación breve de la denuncia que se presentara.

Debe seleccionar además si el caso es de Interés General, Interés Difuso o Colectivo, junto con el origen del caso por el que se propuso la denuncia, este se refiere a si la denuncia proviene de una mediación individual, Mediación Colectiva, Estudio, u otro, y una vez hecho esto presionar el botón Grabar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Busqueda de Casos V. 14.0000

ID CASO: 4001276 INGRESO: 04/07/2011 EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC
 TIPO-CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO:

ULTIMA ACCION: 04/07/2011 JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA: A.F. PROP. DENUNCIA JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA COFITE SUPREMA

DESCRIPCION: MEDIACION FUE CAMBIADA A JUICIO

INTERES: ORIGEN: ACCIONES:

ROL: XXXXX CAPATULADO: **MEDICIÓN INDIVIDUAL**

FECHA CAMBIO ESTADO DEL RECURSO: 04/07/2011 ESTADO DEL RECURSO: PENDIENTE DE INGRESO

GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE JUICIO Lunes, 4 de Julio de 2011 10.09.56 NAMEZA

Ingresado el caso en el tribunal el abogado deberá registra en el sistema el Juzgado y el numero de rol de la causa.

En los casos que el abogado después de analizar los antecedentes y determine que no es denunciante, deberá rechazar la propuesta. Para ello el ATP deberá ir a Gestión y seleccionar la opción, análisis de Juicio, ingresando una observación, posteriormente también en **Gestión**, debe seleccionar **Rechaza Propuesta de Denuncia**, seleccionada esta opción se abrirá un cuadro de dialogo en el que deberá colocar como observación los fundamentos por los cuales se rechaza la propuesta de denuncia.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 134 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Búsqueda de Casos Ver: 1.00Pa

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES ADJUNTO CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 INGRESO: 04/07/2011 EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA: JUICIO EN PRIMERA INSTANCIA JUICIO EN SEGUNDA INSTANCIA CORTE SUPREMA

PARAR A JUNIO COLECTIVO

ABOGADO: ERICK SAYES 2 BUSTAMANTE

ACEPTA PROPOSTA DENUNCIA

FECHA:

JUZGADO:

PROVEEDOR: EMPRESA PRUEBA ENDA EMPRESA: PABLO JORDAN ER...
 CONSUMIDOR: BRITO ALAN BR...

GESTIÓN

GESTION: EN GESTION JUICIO
 RESULTADO: INFORMA ESTADO JUICIO A CONSUMIDOR
 INFORMA ESTADO JUICIO PROVEEDOR
 JUICIO SERA CAMBIADO A MEDIACION
SE RECHAZA PROPOSTA DE DENUNCIA

BÚSQUEDA: SOLICITA INFORMACION ADICIONAL AL CONSUMIDOR
 SOLICITA INFORMACION ADICIONAL AL PROVEEDOR

de 2011 10:08:33 MAMEZA

Búsqueda de Casos Ver: 1.00Pa

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES ADJUNTO CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4001276 INGRESO: 04/07/2011 EJECUTIVO: MAURICIO MEZA VASQUEZ
 CONSUMIDOR: ALAN BRITO DELGADO PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE SERNAC
 TIPO CASO: JUICIO ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCION: 04/07/2011 JUICIO ACEPTADO EN SISTEMA

PROPOSTA DENUNCIA:

DESCRIPCION: Ver: 1.00Pa

INTERES:

ROL:

FECHA CAMBIO DATA: 04/07/2011

GESTIÓN

GESTION: SE RECHAZA PROPOSTA DE DENUNCIA

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE JUICIO Lunes, 4 de Julio de 2011 10:10:16 MAMEZA

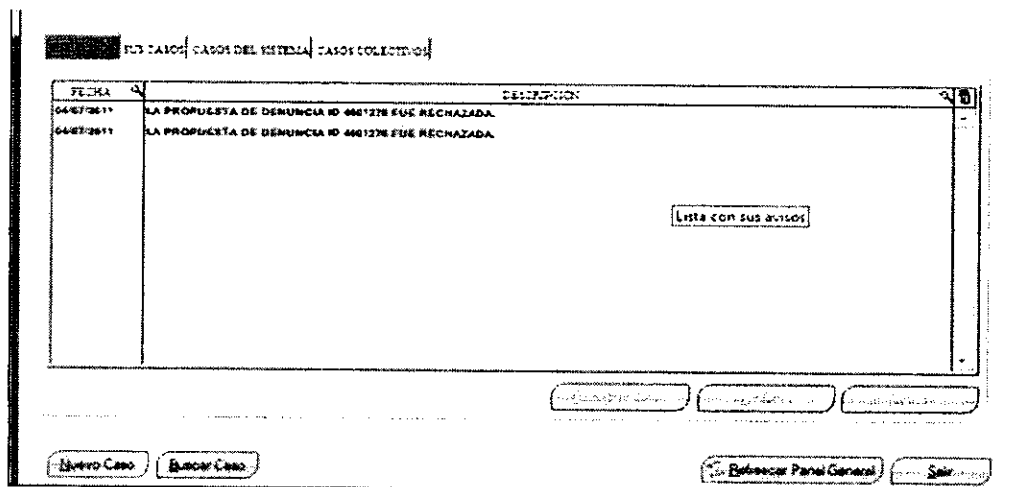
Fecha	Elaboración 18 de Marzo 2014	Revisión 19 de Marzo 2014	Aprobación 21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

C) Ejecutivo



Ingresada la observación por parte del abogado, el caso volverá a la cuenta del ejecutivo que propuso la denuncia, esto le es informado a través de un mensaje que llega a la cuenta del ejecutivo, en Sus Avisos, informando el hecho que la propuesta de denuncia fue rechazada.

El ejecutivo deberá proceder a cerrar el caso de acuerdo al resultado de la mediación.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Nº 2478</p>	Página 136 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 4: Fin de Gestión

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 137 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 4

4.4.- ETAPA FIN DE GESTION.....	138
4.4.1.- Fin Gestión de casos Consumidor No Aporta Antecedentes para gestionar	139
4.4.2.- Fin Gestión de casos Respuesta Inconsistente	144
4.4.3.- Respuesta Completa.....	151
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como archivo adjunto.	152
• Respuesta ingresada por Oficina de Parte (subida por ejecutivo)	161
• Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como Mensaje al Ejecutivo.....	164
4.4.4.- Cierre de Caso por Proveedor No Responde (PNR).....	168
4.4.5.- Cierre de Caso por Desistimiento del Consumidor	174
4.4.6.- Cierre de Caso por Repetición de Reclamo en Sistema	181
4.4.7 Derivación de Casos, Cierre de casos Derivados.....	185
4.4.7.1 SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles	188
4.4.7.2 SUBTEL: Subsecretaria de Telecomunicaciones	196
4.4.7.3 SVS: Superintendencia de Valores y Seguros	205
4.4.7.4 SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	213
4.4.7.5 SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social	224
4.4.7.5 Casos de la comisión Nacional de Energía	231
Consideraciones de las derivaciones	232

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 138 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.- ETAPA FIN DE GESTION



La gestión de mediación tiene por objeto lograr un acuerdo satisfactorio entre las partes de un reclamo, pero principalmente que se entregue una solución al problema planteado por el consumidor. Esta solución llega normalmente cuando el proveedor responde al requerimiento presentado y accede a la solución propuesta por el consumidor o, cuando no accediendo a todo lo solicitado, el ofrecimiento del proveedor satisface al consumidor.

Asimismo, es necesario señalar que al responder el proveedor puede cometer algunos errores que no permitan al ejecutivo tomar dicha respuesta y darle gestión para cerrar el caso, ante lo cual se tendrán que ejecutar ciertas acciones para obtener una respuesta completa y correcta, algunas de las cuales ya fueron revisadas. Pero la regla general es que el proveedor responda el fondo del asunto controvertido, acogiendo la solicitud planteada por el consumidor como solución, rechazándola o proponiendo alternativas de solución diferentes a las planteadas por el consumidor.

Por último, dado que existen variadas opciones de respuesta del proveedor reclamado ante el requerimiento presentado por el consumidor, el ejecutivo tendrá a su disposición en el árbol **Fin Gestión** diversas alternativas para cerrar el caso, dependiendo del cruce de la respuesta del proveedor y de la solución que pidió el consumidor. A estas alternativas se les denomina **Árbol de Resultado**, el cual contiene las causales de cierre que el ejecutivo deberá utilizar para categorizar el tipo de respuesta entregada por el proveedor al reclamo que respondió. Este árbol, con todas sus alternativas de cierre, estará contenido en un anexo de este Manual con una glosa de cada tipo de cierre, la cual explicará en detalle a qué se refiere cada tipología con el objeto de que el ejecutivo utilice la que corresponda al cierre del caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 139 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.1.- Fin Gestión de casos Consumidor No Aporta Antecedentes para gestionar

Esta opción es utilizada, normalmente en el canal internet, cuando los datos aportados por el consumidor son insuficientes y se requiere que previamente el ejecutivo realice la gestión de Solicitar los datos del proveedor al consumidor. Si el consumidor no aporta los datos necesarios para individualizar y ubicar al proveedor reclamado no podrá realizarse la gestión de mediación y por lo tanto el caso deberá ser cerrado. Para iniciar la gestión, el ejecutivo debe seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA ADICIONALES ADJUTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4716095 DÍGITO: 30/03/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: FERNANDO ENRIQUE NUNEZ ROSAS PROVEEDOR: BUSES LONGUISUR CASA MATRIZ DE: BUSES LONGUISUR

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 7

ULTIMA ACCIÓN: 31/03/2010 SE ENVIO CARTA AL CONSUMIDOR

* PRODUCTO O SERVICIO: * MOTIVO LEGAL: * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL:

* DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO LEGAL: * SOLICITUD DEL CONSUMIDOR:

AUN NO RECIBO NINGUNA EXPLICACIÓN POR LA DEFICIENCIA DEL SERVICIO. RED. FJA POR LOS DIAS POSTERIORES A ESTOS ACIDENTE CIENTOS MAS AUN DEBEN INDEMNIZAR POR CADA SERVICIO NO PRESTADO, POR CADA LLAMADA NO REALIZADA POR LO TANTO ESPERO ALGUNA RESPUESTA. FERNANDO NUNEZ R.

DEVOLUCION DE LO COBRADO Y POR COBRAR EN ESTOS PERIODOS DESDE EL 28 DE FEBRERO EN ADELANTE. DEVOLUCION E INDEMNIZACION POR SERVICIO NO PRESTADO FERNANDO NUNEZ R. FON 02-5224285

* Nº SOLICITUD CONTRATO: 724163300

* VALOR COMERCIAL: 10.000 * FECHA DEL HECHO: 27/02/2010

* RECLAMÓ ANTE LA EMPRESA? SI NO

* PUBLICA INFORMACIÓN? SI NO

GESTIÓN

RESULTADO: **FIN GESTIÓN MEDIACIÓN**

BÚSQUEDA D:

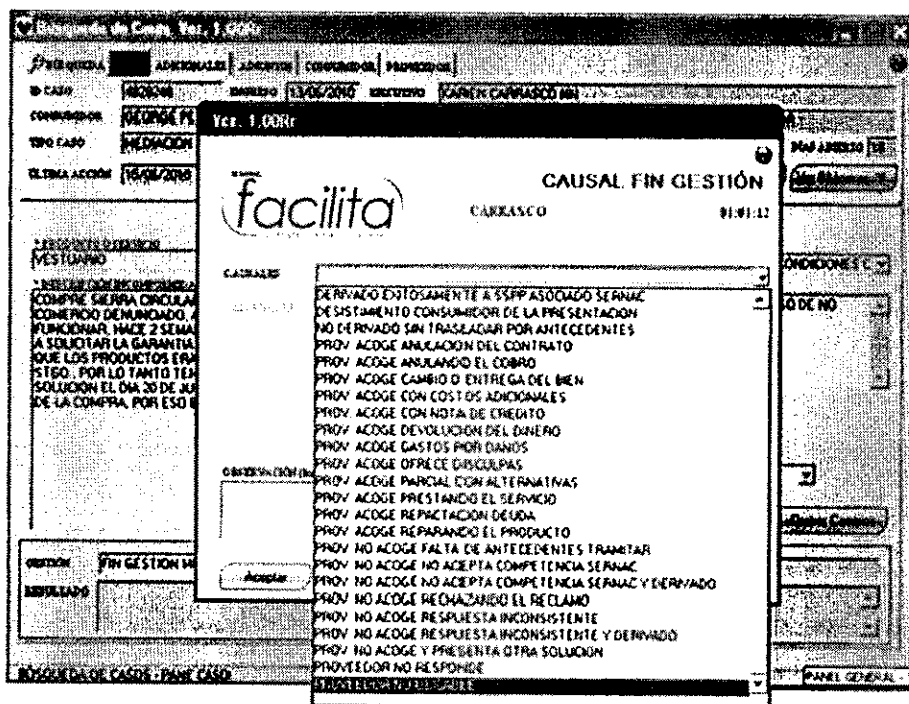
- CIERRE POR REPETID D PRUEBA
- FIN GESTIÓN MEDIACIÓN**
- MEDIACIÓN SERA CAMBIADA A CONSULTA
- MEDIACIÓN SERA CAMBIADA A JUICIO
- MEDIACIÓN SERA DERIVADA
- MEDIACIÓN SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
- MEDIACIÓN SERA TRANSFERIDA
- SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
- SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
- SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
- SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
- SE TRANSFERIRA A BACK
- SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
- SE TRASLADARA A PROVEEDOR
- TRAMITE INTERNO INICIAL

de 2010 16:12:40 SLOBOS

Seleccionada la opción, el sistema mostrará el panel de **Causal Fin Gestión**, dentro del cual el ejecutivo deberá seleccionar la opción **Proveedor No Ubicable**. Realizada esta acción, deberá presionar el botón **Aceptar**.

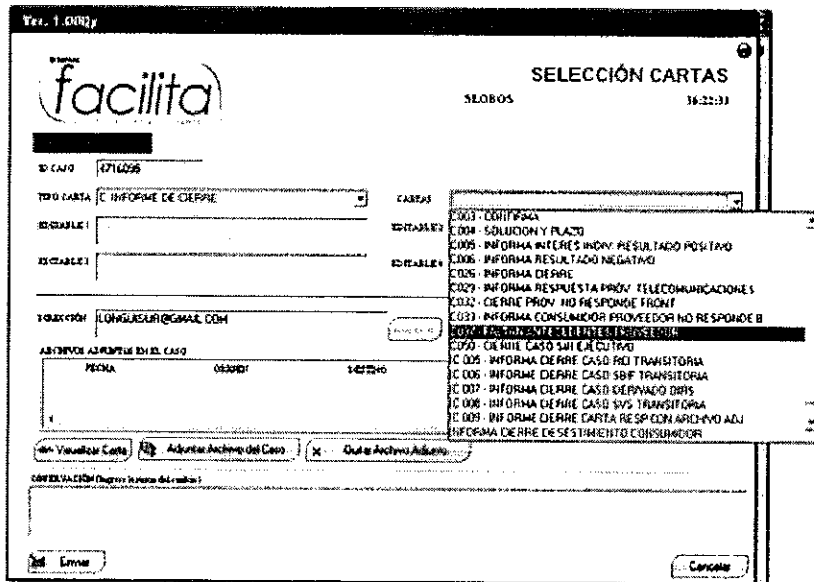
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Posteriormente, el ejecutivo debe elegir la carta que comunica al consumidor que su caso no pudo ser gestionado por no tener los datos mínimos requeridos para la gestión de mediación. Para esto, deberá seleccionar en el panel **Selección Cartas** la carta **C037 – Faltan Antecedentes Proveedor**, la cual podrá revisar presionando el botón **Visualizar**. Para finalizar el envío de la carta, el ejecutivo debe presionar el botón **Enviar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



El sistema confirmará el envío de la carta informando que la operación fue exitosa. El ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** y se dará término a la gestión del caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0 Estado: Vigente



Página 143 de 290

Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BUSQUEDA APROBACION APROBADO COBRADORES PROVEEDOR

ID CASO: 4218256 INGRESO: 05/03/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: FERNANDO ENRIQUE NUÑEZ ROSAS PROVEEDOR: RUISES LONGUISUR CASA MATRIZ DE RUISES LONGUISUR

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS AFECTO: 7

ÚLTIMA ACCIÓN: 03/03/2010: SE ENVIÓ CARTA AL CONSUMIDOR

PRODUCTO/SERVICIO: MOTIVO LEGAL: CATEGORÍA MOTIVO LEGAL:

DESCRIPCIÓN RECLAMO: AUN NO RECIBO NINGUNA EXPLICACION POR LA DEFICIA...
 DESCRIPCIÓN RESPUESTA: SE ENVIÓ CARTA AL CONSUMIDOR...

VALOR CONSUMIDOR: 10.000 FECHA DE REGISTRO: 27/02/2010

RECLAMO ANTE LA EMPRESA SI NO PUBLICAR INFORMACIÓN SI NO

GESTIÓN: FRI-GESTION MEDIACION

RESULTADO:

BUSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Marzo: 6 de Abril de 2010 187219 SLOBOS

PANEL GENERAL Ver. 1.000y

Cuentas Sernac Búsqueda Acciones

Facilita

SELOBOS 17:24:55



SE ENVIÓ CARTA AL CONSUMIDOR

ID CASO	FECHA INGRESO	TIPO CASO	ÚLTIMA ACCIÓN	FECHA ÚLTIMA ACCIÓN	Nº CASO	CONSUMIDOR
4218256	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218256	FERNANDO ENRIQUE NUÑEZ ROSAS
4218257	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218257	ALEJANDRO VILLANOVA
4218258	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218258	MARTIN CARMELO LAZAR
4218259	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218259	FRANCISCA PASCUAL
4218260	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218260	SILVIA ANDREA SALAS
4218261	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218261	ALEXANDRA ANDREA PEREZ
4218262	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218262	ANA MARIA PUENTE BARRI
4218263	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218263	WILDO CESAR OLIVERA
4218264	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218264	FABRIZIO ESPINOZA MOY
4218265	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218265	JOYITA ALES LARRABOE
4218266	05/03/2010	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	03/03/2010	4218266	MARIA WOLEGAT VALLADO

Marzo: 6 de Abril de 2010 172455 SLOBOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 144 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Por último, en caso de que el consumidor ingrese la información solicitada, el ejecutivo deberá ingresar al caso dichos datos y dar traslado al reclamo de la forma en que se explicará más adelante.

4.4.2.- Fin Gestión de casos Respuesta Inconsistente

Para utilizar este cierre el ejecutivo debió haber informado al proveedor de esta situación previamente.

Si el proveedor responde dentro del plazo restante de la mediación y dicha respuesta se refiere al fondo del asunto reclamado, deberá darse la gestión que corresponda a dicha respuesta y cerrarse el reclamo. En caso de que el proveedor no responda a esta solicitud o responda nuevamente de manera inconsistente dentro del plazo de 25 días hábiles de la mediación el ejecutivo deberá cerrar el caso, remitiendo dicha respuesta inconsistente al consumidor. Para realizar esta gestión, el ejecutivo debe ingresar al caso correspondiente, abrirlo y revisar en la pestaña **Adjuntos** si hay una nueva respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA | CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4612400 | INGRESO: 19/01/2010 | EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES

CONSUMIDOR: JOSE MAURICIO AYALA LORCA | PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE: BANCOESTADO

TIPO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | OTRAS ABIERTAS: 37

ÚLTIMA ACCIÓN: 22/02/2010 | SE ENVIO COMUNICACION A PROVEEDOR

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
20-01-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F005 - FUAP + TRAS
20-01-2010	SERNAC:SLOBOS	MABRIES@HOTMAIL.CO	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFDAMA CC
04-02-2010	SERNAC:SLOBOS	MABRIES@HOTMAIL.CO	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C034 - INFDAMA IN
04-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F004 - TRASLADO +
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP	SERNAC	josayalorca.pdf	
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	
22-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- I001 - INCDNISTEN

GESTIÓN

GESTIÓN:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS | Jueves, 25 de Febrero de 2010 | 16:42:11 | SLOBOS

Si se ingresa una nueva respuesta y resulta ser la misma respuesta inconsistente anterior u otra nueva, pero también de carácter inconsistente, el ejecutivo deberá seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

BÚSQUEDA: CASO | ADICIONALES | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4612400 INGRESO: 19/01/2010 EJECUTIVO: SARA LDBGS FUENTES

CONSUMIDOR: JOSE MAURICIO AYALA LÓRCA PROVEEDOR: BANCO ESTADO CASA MATRIZ DE : BANCOESTADO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 37

ULTIMA ACCIÓN: 22/02/2010 SE ENVIO COMUNICACION A PROVEEDOR

[Agregar Observación](#) [Ver Bitácora](#)

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
20-01-2010	SERNAC.SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	F005 - FUAP + TRAS
20-01-2010	SERNAC.SLOBOS	MABR165@HOTMAIL.CDI	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	C023 - INFORMACI
04-02-2010	SERNAC.SLOBOS	MABR165@HOTMAIL.CDI	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	C034 - INFORMACI
04-02-2010	SERNAC.SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	F004 - TRASLADO
13-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP.	SERNAC	joseayalalorca.pdf	
13-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO.	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	
22-02-2010	SERNAC.SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	I001 - INCONSISTE

[Adjuntar](#) [Visualizar](#) [Eliminar](#)

- GESTIÓN

DESTINO: CARTA A CONSUMIDOR

RESULTADO: **FIN GESTION MEDIACION**

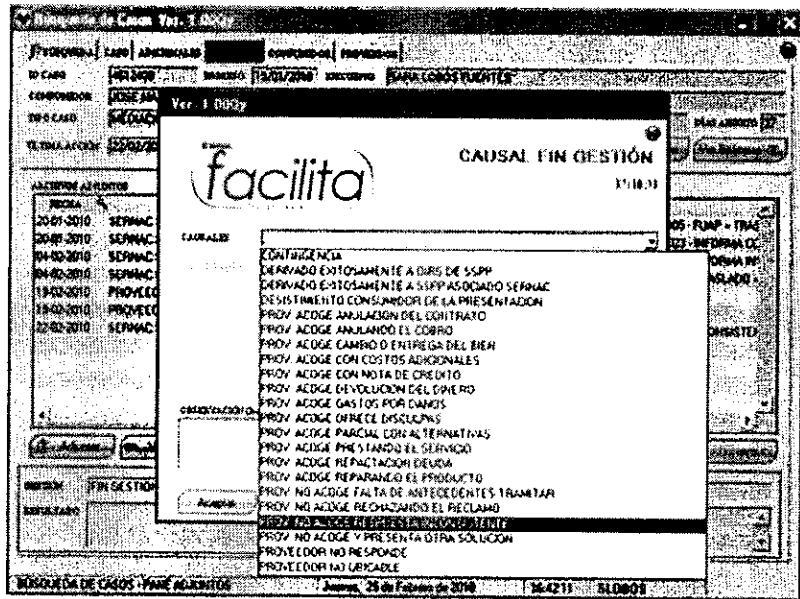
BÚSQUEDA: febrero de 2010 16:42:11 SLOBOS

MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 RE-ENVIO INSISTENCIA A PROVEEDOR
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR 2
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 TRAMITE INTERNO OBS
 TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMPR

Al seleccionar esta opción el sistema mostrará el **Panel Causal Fin Gestión**, dentro del cual el ejecutivo debe seleccionar del árbol **Causales** la opción de cierre **Prov. No Acoge Respuesta Inconsistente**. Se debe indicar que en el campo **Observaciones** no es obligatorio incorporar una leyenda. Posteriormente, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

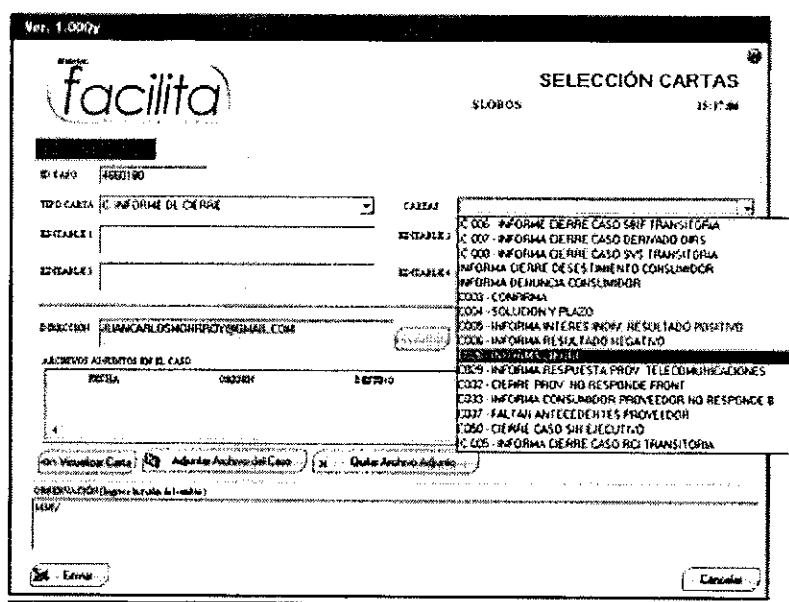
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Realizados los pasos anteriores, el sistema mostrará la pantalla de selección de cartas y el ejecutivo seleccionará en el árbol **Cartas** la carta **C022 – Informa Cierre Respuesta inconsistente**.

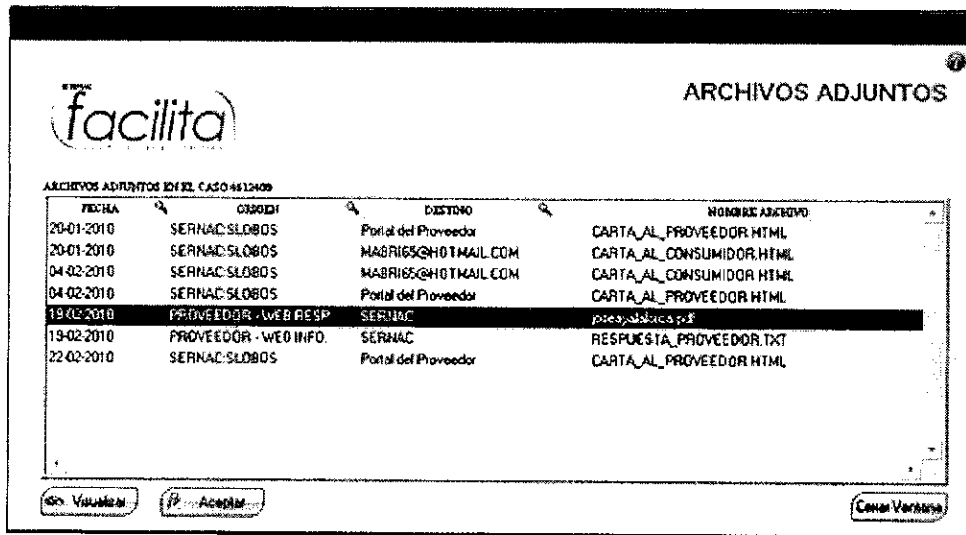
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Para adjuntar la respuesta a la carta de cierre, el ejecutivo debe presionar el botón **Adjuntar Archivo del Caso**. Se abrirá la pantalla de **Archivos Adjuntos**, desde donde el ejecutivo seleccionará la respuesta inconsistente entregada por el proveedor. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar** para que el documento quede atachado. Si el ejecutivo quiere confirmar que el documento que va a adjuntar es el correcto, puede presionar el botón **Visualizar** y el sistema mostrará el adjunto.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



ARCHIVOS ADJUNTOS

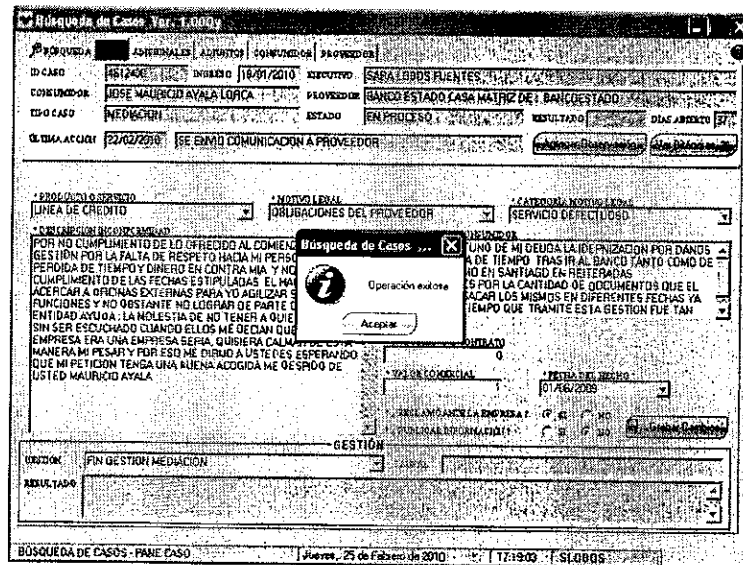
ARCHIVOS ADJUNTOS DE EL CASO 4412409

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO
20-01-2010	SERNAC:SLDBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
20-01-2010	SERNAC:SLDBOS	MABRIG5@HOTMAIL.COM	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
04-02-2010	SERNAC:SLDBOS	MABRIG5@HOTMAIL.COM	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
04-02-2010	SERNAC:SLDBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP	SERNAC	prop_sdbos.pdf
19-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT
22-02-2010	SERNAC:SLDBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML

El sistema volverá al panel de selección de cartas y el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para que se remita al consumidor la carta que informa el término de la mediación y la respuesta inconsistente. Aparecerá una pantalla donde se le informará al ejecutivo que la gestión fue realizada exitosamente y deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

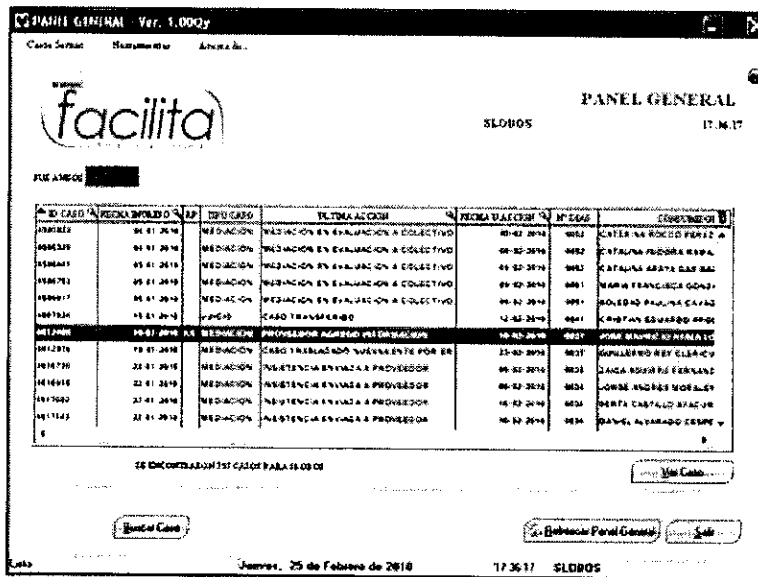
Departamento: Gestión Territorial y Canales



El sistema volverá al panel general del ejecutivo, dando por finalizada la gestión de mediación de este caso. Para que el reclamo salga definitivamente de la cuenta del ejecutivo deberá presionar el botón **Refrescar Panel General**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Panel General Ver. 1.000y

Casa Sernac - Departamento - Área de...

Facilita PANEL GENERAL SLOBOS 17.06.17

FUE AMIGO: [REDACTED]

Nº ID CASO	FECHA IMPULSO	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA ULTIMA ACCION	Nº USU	CONSUMIDOR
1506212	04.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN EVALUACION A COLECTIVO	04.02.2010	001	CATER NA RODRIGO PEREZ A
1506230	04.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN EVALUACION A COLECTIVO	04.02.2010	002	CATALINA RODRIGUEZ ESPA
1506241	04.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN EVALUACION A COLECTIVO	04.02.2010	003	CATALINA ARAYA DAZ BAI
1506251	04.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN EVALUACION A COLECTIVO	04.02.2010	004	MARIA FRANCISCA GONZ
1506267	04.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN EVALUACION A COLECTIVO	04.02.2010	005	RODOLFO PAULINA CAJAZ
1506284	04.01.2010	PROCESO	CASO TRANSFERIDO	12.02.2010	006	CAROLAN EDUARDO HERR
1506296	04.01.2010	MEDIACION	PROVISION RESOLUCION MEDIACION	10.02.2010	007	JOHN NUNEZ VILLALBA
1506296	19.01.2010	MEDIACION	CASO TRANSFERIDO NUEVAMENTE POR EN	23.02.2010	007	ANDRÉS ROY CELLA CV
1506296	20.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN VIA A PROVEEDOR	06.02.2010	008	LAIANA ROSA FERRERAN
1506296	22.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN VIA A PROVEEDOR	06.02.2010	009	LOWEN ANDRÉS MONTELE
1506296	23.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN VIA A PROVEEDOR	16.02.2010	010	BERTA CASTALDO BACUR
1506296	27.01.2010	MEDIACION	RESOLUCION EN VIA A PROVEEDOR	16.02.2010	011	DAISY ALVARADO ESPIN

SE ENCONTRAN 1157 CASOS PARA 15.00.01

Buscar Casos | Detallar Panel General | Salir

Casa Sernac - Departamento - Área de... - Jueves, 25 de Febrero de 2010 17:36:17 SLOBOS



4.4.3.- Respuesta Completa

La mayoría de los casos en que el proveedor entrega una respuesta al reclamo presentado dice relación con el fondo del asunto reclamado, o sea, el proveedor responde a la solicitud de solución explicitada por el consumidor en el reclamo acogiéndola, rechazándola o entregando una alternativa distinta de solución, la cual puede ser una aceptación parcial de la solución planteada o una alternativa distinta de compensación.

Cuando el proveedor da una respuesta de este tipo el ejecutivo debe dar gestión a la respuesta, procediendo al cierre del caso. En otras palabras, por regla general, la gestión de mediación extrajudicial del Sernac llega a su fin con la respuesta del proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Nº 2478</p>	Página 152 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- **Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como archivo adjunto.**

La regla general respecto al ingreso de respuestas a casos en el sistema es que sean ingresadas a través del **Portal del Proveedor** cuando éste se encuentra incorporado en nuestra BDP. A través de este portal, el proveedor puede dar respuesta a todos los casos abiertos que se estén tramitando actualmente en su contra, ingresando el archivo adjunto de la respuesta directamente al caso en el sistema.

Para proceder a darle gestión a la respuesta y cerrar el caso el ejecutivo deberá ingresar al caso donde aparezca en la columna **Última Acción** de su panel general la acción **Proveedor Agregó Información**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

PANEL GENERAL - Ver. 1.000y

Cuor Sernac Resumen Accesorios de...

PANEL GENERAL

SLOBOS 14:34:36

SUS AMIGOS

ID CASO	FECHA INGRESO	RP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U.ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
4443727	11-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2018	0012	CLAUDIA ANDREA SAAYES
4443754	12-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	19-02-2018	0012	BELLA CARCANO SAAYES
4450377	12-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2018	0011	MARIO CERDA MANCILLA
4450464	14-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	22-02-2018	0009	JOSÉ GUERRERO MUÑOZ
4451829	15-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	16-02-2018	0008	CLAUDIA ANDREA REYES
4451985	15-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2018	0008	MARTHA GONZALEZ LAGU
4454164	15-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	22-02-2018	0007	CRISTIAN MAURICIO ARN
4460189	15-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR AGREGO INFORMACION	23-02-2018	0004	HENRI CARLOS MONTEJO
4470845	25-01-2018	EX	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	19-02-2018	0029	MARIA LIRA GUTIERREZ
4473424	28-01-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	17-02-2018	0028	EDUARDO ANDRES ARANI
4474268	19-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	22-02-2018	0013	AMANDA GONZALEZ CESP
4454049	19-02-2018	X	MEDIACION	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO	23-02-2018	0007	SARA VERGARA OLIVOS

SE ENCONTRARON 141 CASOS PARA SLOBOS

Ver Caso

Buscar Caso Búsqueda Panel General Salir

Lido Martes, 23 de Febrero de 2018 14:34:36 SLOBOS

Al ingresar al caso, el ejecutivo debe revisar la descripción de inconformidad, así como la solución que plantea el consumidor para dar por superado el problema. Hecho lo anterior, el ejecutivo deberá seleccionar la pestaña **Adjuntos** y revisar si el archivo ingresó correctamente. Si aparece dentro de los adjuntos el archivo de la respuesta, tal como en el caso de ejemplo, el ejecutivo debe revisar su contenido para compararlo con lo que pide como solución el consumidor. Para revisar la respuesta deberá presionar el botón **Visualizar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

ID CASO: 4660180 INGRESO: 19/02/2010 EJECUTIVO: SARA LOBOS FUENTES
 CONSUMIDOR: JUAN CARLOS MONRROY GARRIDO PROVEEDOR: PRESTO LIMITADA CASA MATRIZ DE : PRESTO LIMITADA
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: OÍAS ABIERTO: 4
 ÚLTIMA ACCIÓN: 23/02/2010 PROVEEDOR AGREGO INFORMACION

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
22-02-2010	SERNAC:SLOBOS	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	· F005 - FUAP + TRAC
22-02-2010	SERNAC:SLOBOS	JUANCARLOSMONRROY	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	· C023 - INFORMA CC
23-02-2010	PROVEEDOR - WEB RESP.	SERNAC	4660180.pdf	
23-02-2010	PROVEEDOR - WEB INFO.	SERNAC	RESPUESTA_PROVEEDOR.TXT	

GESTIÓN



GESTIÓN: CARGAR:
 RESULTADO:

BÚSQUDA DE CASOS · PANE ADJUNTOS Martes, 23 de Febrero de 2010 16:04:46 SLOBOS

Al cotejar el contenido de la respuesta entregada por el proveedor el ejecutivo debe revisar si efectivamente se responde el fondo del asunto controvertido tal como lo hemos explicado anteriormente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 155 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Santiago, 23 de Febrero de 2010

Señores
Sernac
Presente

ref.: Reclamo Nº 4880180 de fecha 19 de Febrero de 2010

De nuestra consideración:

Con fecha 22 de Febrero de 2010 hemos recibido copia del reclamo interpuesto por don [redacted] en el cual manifiesta haber solicitado cambio de fecha de pago en su Tarjeta de Crédito Precto.

Al respecto, podemos señalar que, lamentablemente por restricciones sistémicas, momentáneamente no es posible realizar la modificación de su fecha de facturación, se está trabajando para dar una mejor solución para su requerimiento, una vez que se levante dicha restricción, se informará de dicho levantamiento tanto en nuestras sucursales como a través de nuestra página Web www.precto.cl.

Manifestamos a Uds. que para nuestra empresa su principal preocupación son sus clientes, lamentamos lo sucedido como molestias ocasionadas.

Le saludamos atentamente.

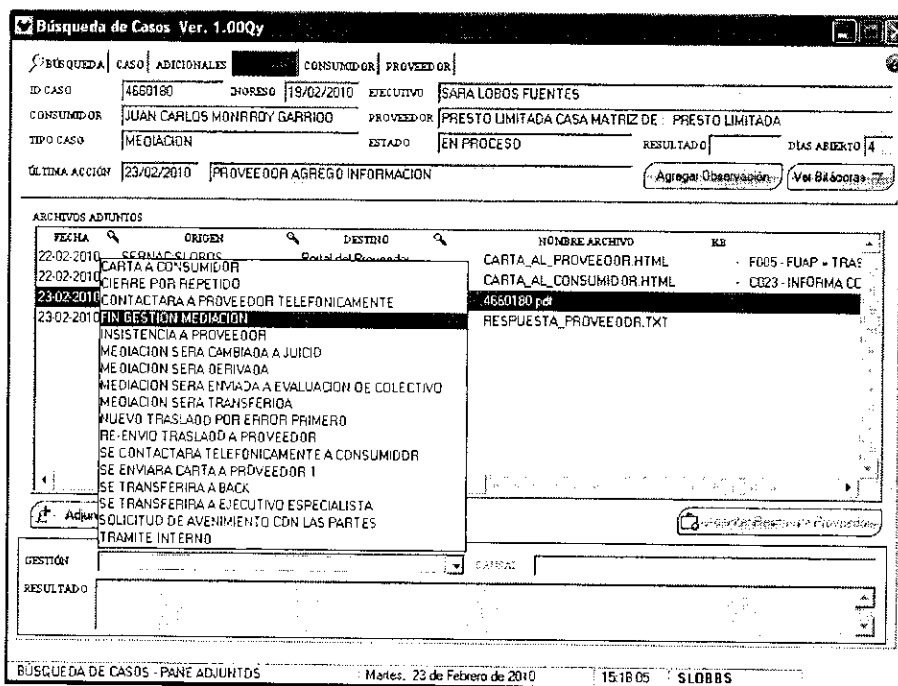
Unidad de Atención al Cliente
Servicio de Administración de Créditos Comerciales

En el caso de ejemplo, el proveedor ha dado una respuesta que dice directa relación con el problema presentado por el consumidor y con la solución pedida. Al comparar la respuesta del proveedor con lo explicitado por el consumidor en el recuadro de la solución podemos afirmar que el proveedor no accede a la solución que pedía el consumidor, pero

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

también le entrega otra alternativa para solucionar el problema. En este caso, corresponde el cierre del caso, para lo cual el ejecutivo deberá cerrar el archivo adjunto, abrir el árbol *Gestión* y seleccionar la opción *Fin Gestión Mediación*.



Seleccionada la opción anterior, aparecerá la pantalla *Causal Fin Gestión*, la cual contiene todas las opciones de causales de cierre del sistema, lo que se conoce como el *Árbol de Cierre*. La causal se deberá elegir en atención a lo que responde el proveedor. Para elegir una de las causales, el ejecutivo deberá seleccionarla del árbol *Causales*. Además, en el campo *Observaciones*, el ejecutivo puede incorporar la anotación que estime pertinente en virtud de la gestión que está realizando. En todo caso, no es obligatorio incorporar un texto en este campo para realizar esta gestión de envío de la respuesta al consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental


Departamento: Gestión Territorial y Canales



Una vez seleccionada la causal de cierre, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar**. El sistema mostrará la pantalla de selección de cartas, donde el ejecutivo deberá seleccionar, para este tipo de casos donde hay una respuesta completa y consistente, la carta **C026 – Informa Cierre**.

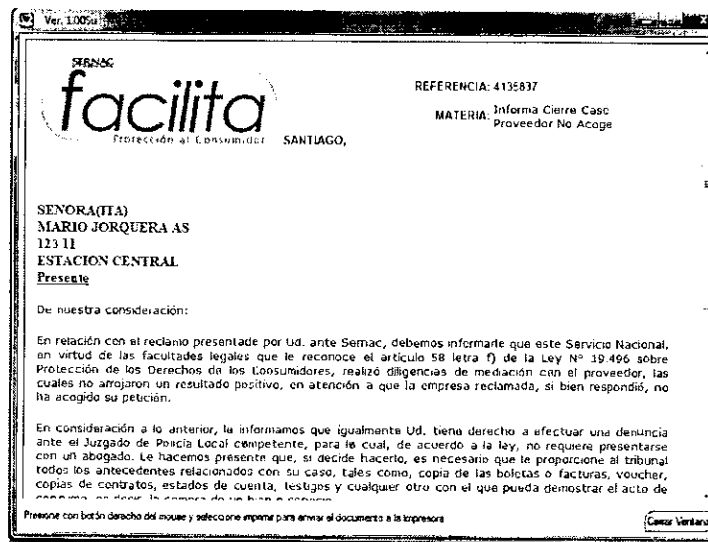
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Para visualizar la carta, tal como se ha explicado, se debe presionar el botón **Visualizar**. Esta carta de cierre tiene por objeto informarle al consumidor del resultado de la mediación adjuntando la respuesta enviada por el proveedor. Asimismo, le informa que en caso de no quedar satisfecho con la respuesta puede iniciar una acción judicial ante el tribunal competente para lograr la solución que espera. También se le señala que para poder ayudarlo a iniciar esta etapa, el Sernac ha dispuesto de escritos tipos y que en caso de tener mayores dudas puede comunicarse con el Centro de Contacto Telefónico de Sernac.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Ver: 1005u

SERNAC
facilita
Protección al Consumidor SANTIAGO

REFERENCIA: 4135837
MATERIA: Informa Cierre Caso
Proveedor No Acoge

SEÑORA(ITA)
MARIO JORQUERA AS
123 II
ESTACION CENTRAL
Presente

De nuestra consideración:

En relación con el reclamo presentado por Ud. ante Sernac, debemos informarle que este Servicio Nacional, en virtud de las facultades legales que le reconoce el artículo 58 letra f) de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, realizó diligencias de mediación con el proveedor, las cuales no arrojaron un resultado positivo, en atención a que la empresa reclamada, si bien respondió, no ha acogido su petición.

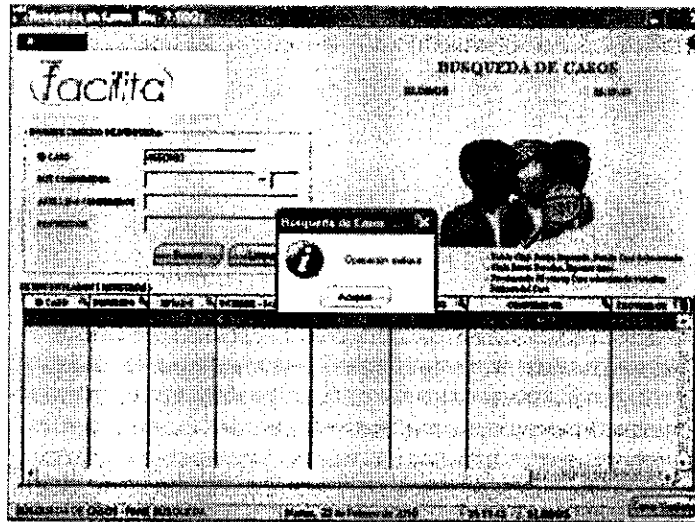
En consideración a lo anterior, le informamos que igualmente Ud. tiene derecho a efectuar una denuncia ante el Juzgado de Policía Local competente, para lo cual, de acuerdo a la ley, no requiere presentarse con un abogado. Le hacemos presente que, si decide hacerlo, es necesario que le proporcione al tribunal todos los antecedentes relacionados con su caso, tales como, copia de las boletas o facturas, voucher, copias de contratos, estados de cuenta, testigos y cualquier otro con el que pueda demostrar el acto de consumo, así como la copia de su libro de consumo.

Presione con botón derecho del mouse y seleccione **Enviar** para enviar el documento a la impresora

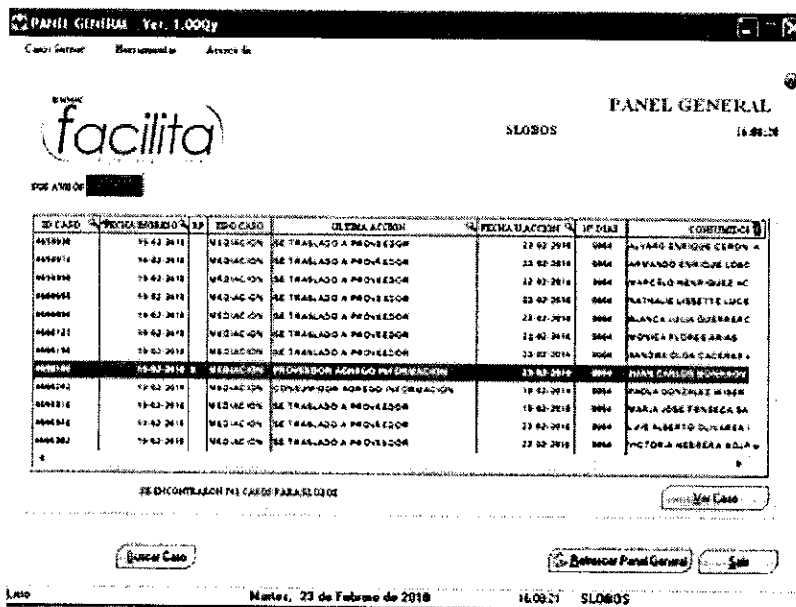
Para poder remitir esta carta con la respuesta del proveedor el ejecutivo debe presionar el botón **Cerrar Ventana** para cerrar la carta y volver al panel de selección de cartas. Posteriormente, debe presionar el botón **Enviar** para remitir la carta. El sistema informará que la gestión fue realizada de manera exitosa y el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

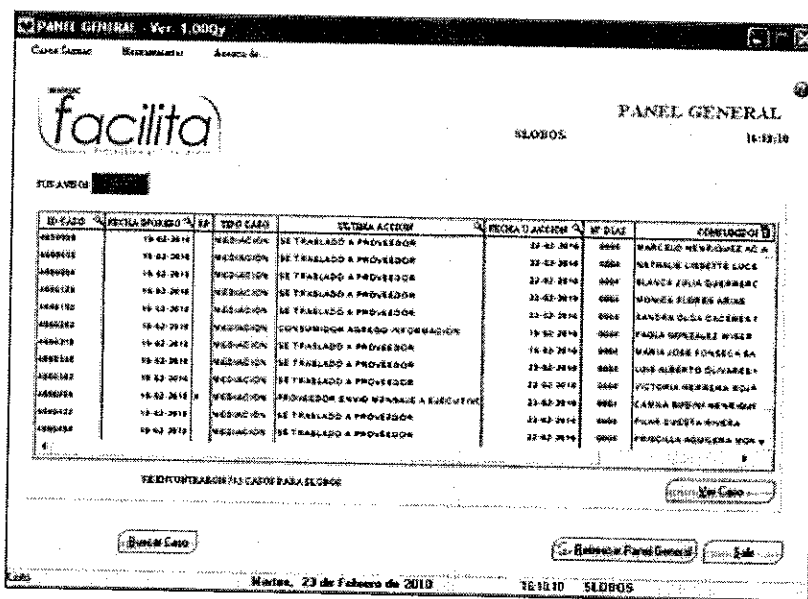


Para dar término a la gestión, el ejecutivo deberá presionar el botón **Refrescar Panel General**. Con esta acción el caso desaparecerá de la cuenta del ejecutivo, dando por terminado el proceso de mediación de este caso.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



- Respuesta ingresada por Oficina de Parte (subida por ejecutivo)

Otra forma de ingresar una respuesta al sistema se da cuando un proveedor no está incorporado en la BDP del sistema, lo que produce que su respuesta puede ser enviada al Sernac por correo postal o entregada directamente en las oficinas de Partes de las Direcciones Regionales o en alguna Plataforma Municipal. En este tipo de casos será el propio ejecutivo quien incorpore esta respuesta al caso "subiendo" el archivo, el cual para poder hacerlo debe haber sido previamente escaneado y transformado en un archivo digital. Habiendo realizado lo anterior, el ejecutivo deberá ingresar al caso y presionar el botón **Adjuntar Respuesta Proveedor** que se encuentra en la pestaña **Adjuntos**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4155862 INGRESO: 06/03/2009 EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: MA JO .. PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA MATRIZ DE : SERNAC

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 1111

ULTIMA ACCION: 23/12/2011 SE CONTACTO A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE [Agregar Observación](#) [Ver Bitácoras](#)

FECHA	ORIGEN	DESTINO	MP	NOMBRE ARCHIVO
06-03-2009	SERNAC: MJORQUERA	Portal del Proveedor		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-03-2009	SERNAC: MJORQUERA	Portal del Proveedor		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-03-2009	SERNAC: MJORQUERA	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
09-07-2009	SERNAC: AUTOMATICO	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
09-07-2009	SERNAC: AUTOMATICO	SERNAC@CLAROCHILE.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
05-10-2011	SERNAC: MJORQUERA	SERVICIOALCLIENTE@COLMENA.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
05-10-2011	SERNAC: MJORQUERA	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
21-10-2011	SERNAC: AUTOMATICO	MJORQUERA@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
21-10-2011	SERNAC: AUTOMATICO	DAMORALES@DTS.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML

Adjuntar Visualizar Eliminar [Adjuntar Respuesta Proveedor](#)

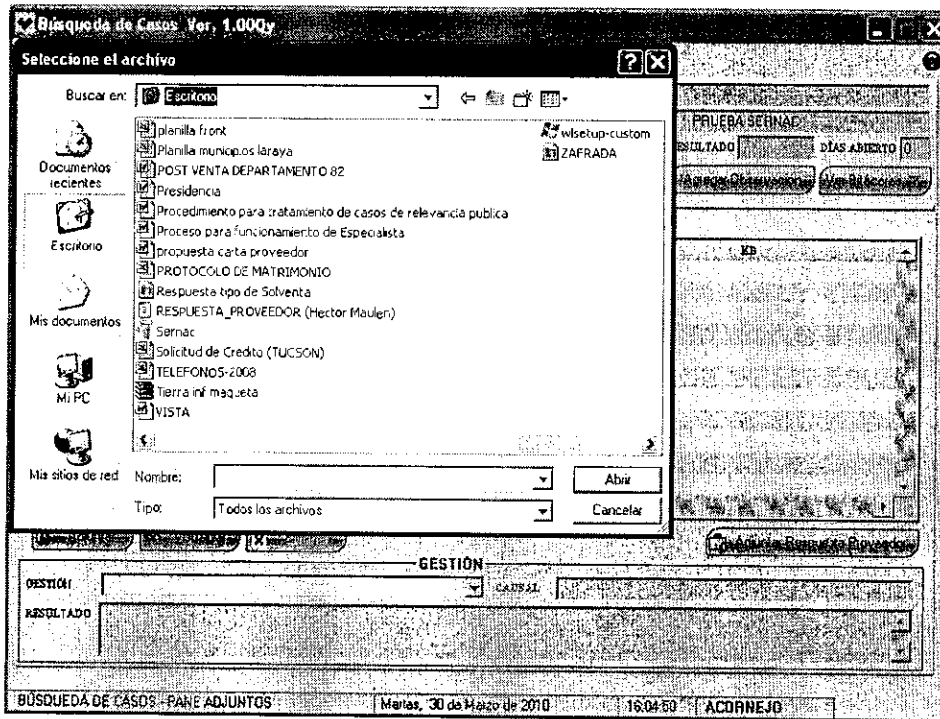
GESTIÓN RESULTADO

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE ADJUNTOS Martes, 20 de Marzo de 2012 17:21:49 MJORQUERA

El sistema mostrará un cuadro donde el ejecutivo deberá seleccionar el archivo de la respuesta, el cual deberá estar previamente guardado en el computador para poder seleccionarlo. Para incorporarlo al caso el ejecutivo deberá hacer doble click con el mouse.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

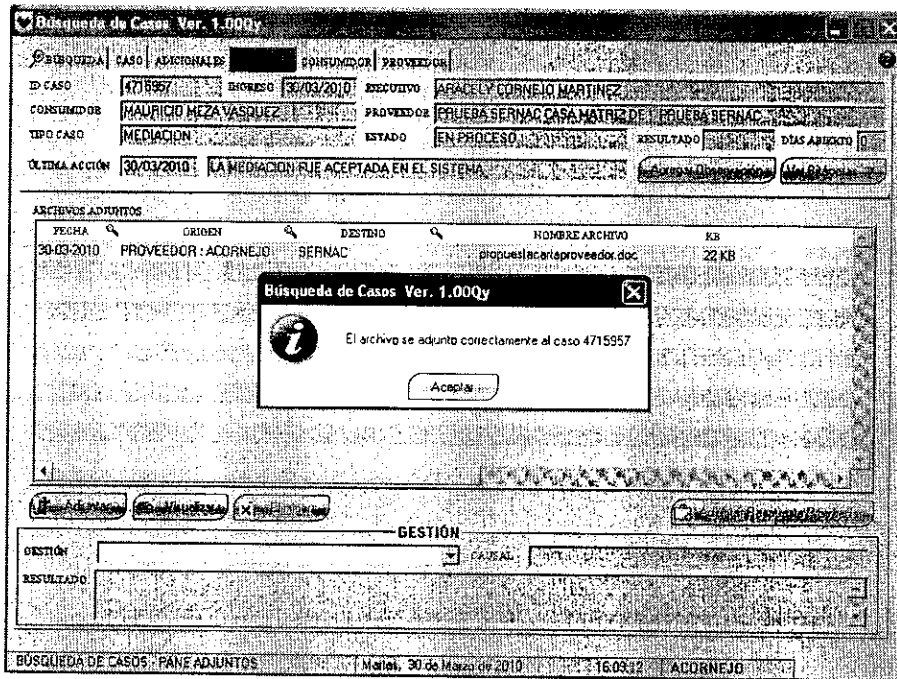
Departamento: Gestión Territorial y Canales



El sistema volverá a mostrar la pestaña **Adjuntos**, pero además informará que el archivo se incorporó al caso de manera correcta. Posteriormente, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Por último, y una vez subido el archivo digital de la respuesta el ejecutivo deberá seguir los mismos pasos explicados anteriormente para enviar la respuesta al consumidor y cerrar el caso, dando término a la gestión de mediación.

- **Respuesta ingresada por el Portal del Proveedor como Mensaje al Ejecutivo.**

Otra forma de ingresar respuestas por parte del proveedor, aún cuando no corresponde el conducto, es a través de mensaje directo por el sistema al ejecutivo, el cual queda registrado en el campo de última acción del panel general del ejecutivo como **Proveedor Envío Mensaje a Ejecutivo del Caso**. De esta manera el ejecutivo podrá

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

revisar qué información es la que se le ha remitido para poder revisarla. En todo caso es necesario indicar que si bien en la acción en el panel general aparece como anteriormente se señaló, al ingresar al caso la acción cambia y aparece la frase **Proveedor Agregó Información**.

Para poder ver el comentario ingresado por el proveedor el ejecutivo deberá ingresar al caso correspondiente y presionar el botón **Ver Bitácoras**.

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA: ADICIONALES ADJUNTOS CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4693507 INGRESO: 16/03/2010 EJECUTIVO: CARLOS CABEZAS REINOSO

CONSUMIDOR: TEOODRO OSVALDO TRAILLANCA RUIZ PROVEEDOR: ARVORE GRUPO INMOBILIARIO CASA MATRIZ DE : ARVORE GRUPO INMOBI

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 13

ÚLTIMA ACCIÓN: 26/03/2010 PROVEEDOR AGREGÓ INFORMACION [Agrega Observación](#) [Ver Bitácoras](#)

PANEL CASO A COLECTIVO

* TIPO DE SERVICIO: CORRETAJE INMOBILIARIA * MULTIMEDIA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR * CATEGORÍA MOTIVO: NEGATIVA A CUMPLIMIENTO DE GARANTIA

* DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: ADQUIRI UN DEPARTAMENTO EL 23 DE MAYO DE 2009 Y PRODUCTO DEL TERREMOTO ESTE TIENE DAÑOS A LAS TUBERIAS DICHOS DE ESTE TIPO SE INFORMARON AL FONDO DE FUNDACION DEBIDA A QUE EL FONDO EN ESTA RESPONDE QUERER SEÑALARLE CON TOTAL CLARIDAD QUE ESTE FUE UN CASO FORZADO O FUERZA MAYOR EN RAZON DE LO CUBRIRIO EN SU DEPTO SE DEBO A UN TERREMOTO DE GRADO 9 QUE ACOTO A LA CIUDAD DE SANTIAGO, POR LO TANTO, USTEDS TENDRA QUE ENTENDER QUE ES IMPOSIBLE QUE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORA SE HACIAN CARGO DE ESTE EVENTO, TENGO LOS CORREOS ELECTRONICOS DONDE MANDO LOS DATOS Y LA RESPUESTA QUE ME RECIBI, ADEMÁS LLAME AL FONDO DE SERVICIO Y ME DICEN QUE LA INMOBILIARIA DEBE RESPONDER QUE EL DEPARTAMENTO ESTA EN PERIODO DE GARANTIA.

* SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: EL SERVICIO DE POSTVENTA DE LA INMOBILIARIA RESPONDA POR LOS SIGUIENTES DAÑOS ENTRE OTROS:
1. GRIETAS EN LA TERRATA
2. HONGOS EN PISO DE DORMITORIO
3. DESPARRAMAMIENTO DE ESPALDA

* ANULARSE POR CONTACTO: 0

* VALOR COMERCIAL: 60000 * FECHA DE INICIO: 27/02/2010

* RECLAMO INTENTA EMPRESA? SI NO

* PUBLICA DIFERENCIATION? SI NO [Agrega/ Cambia](#)

GESTIÓN

GESTIÓN: RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Lunes, 29 de Marzo de 2010 11:55:44 MAMEZA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Presionado el botón, el sistema mostrará las bitácoras de cada acción que el ejecutivo, el proveedor o el consumidor hayan ingresado en el caso. Este registro le permite al ejecutivo revisar los avances del caso y al nivel central revisar eventuales errores en la gestión. El sistema mostrará el texto ingresado por el proveedor en este caso como respuesta, la que como señalamos anteriormente no debe tomarse como tal por no ingresarse de la forma establecida para tal efecto.

Ver. 1.000y

ID CASO	4693507	INGRESO	15/03/2010	EJECUTIVO	CCABEZAS
CONSUMIDOR	TEODORO OSVALDD TRAILLANCA	PROVEEDOR	ARVORE GRUPO INMOBILIARIO		
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO	
ÚLTIMA ACCIÓN	26/03/2010	PROVEEDOR AGREGÓ INFORMACION			

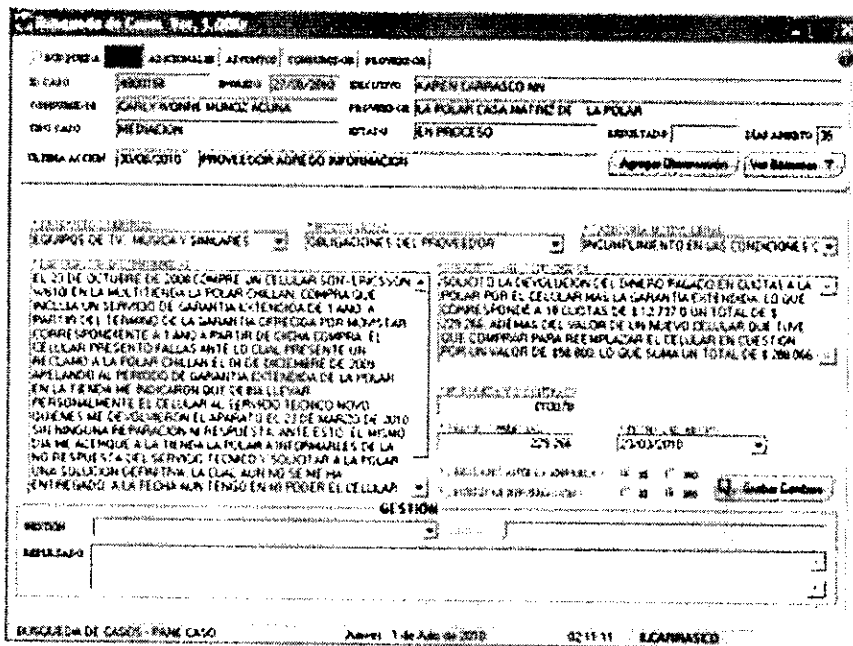
FECHA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	NOMBRE USUARIO	OBSERVACIÓN
26/03/2010 10:40:38	-SE ACTUALIZO TIPO PRODUCTO DE "ASESORIAS" A "DEPARTAMENTOS"	VALERIA ANGELICA	
26/03/2010 10:41:15	SE REALIZO UN TRAMITE INTERNO EN EL CASO	VALERIA ANGELICA	PROVEEDOR SE CONTACTA PARA INFORMAR QUE TIENE PROBLEMAS PARA INGRESAR RESPUESTA AL RECLAMO. SE INFORMA A EJECUTIVO CARLOS CABEZAS
26/03/2010 12:20:05	PROVEEDOR INGRESO INFORMACION AL CASO	CARLOS CABEZAS	INFORMACION SE ADJUNTO AL CASO
26/03/2010 12:20:06	PROVEEDOR ENVIO MENSAJE A EJECUTIVO DEL CASO	CARLOS CABEZAS	SEÑOR CABEZAS REINGRO POR MEDIO DE LA PRESENTE USTED ENCONTRARA LA CONTESTACION POR PARTE DE LA INMOBILIARIA EN RELACION AL RECLAMO EN CUESTION SALUDOS CORDIALES DEBORAH GUILOFF
26/03/2010 15:18:18	-SE ACTUALIZO TIPO PRODUCTO DE "DEPARTAMENTOS" A "CORRETAJE PROPIEDADES"	CARLOS CABEZAS	

Cerrar Ventana

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Una vez revisado el mensaje, el ejecutivo, al no existir en el sistema una forma de responderle al proveedor por el mismo medio, deberá tomar contacto con el proveedor vía telefónica en caso de que en el sistema conste este dato, con el fin de señalarle el error cometido en la entrega de la respuesta para que posteriormente sea ingresada de manera correcta. El ejecutivo deberá dejar constancia de esta gestión en el sistema mediante la anotación de una bitácora. Para realizar esta acción el ejecutivo debe presionar el botón **Agregar Bitácora**, escribir lo que estime necesario y presionar el botón **Aceptar**.



COMISIONES Y CASOS - FICHA CASO

ADICIONAL | AVISO | COMISION | PROCESO

SE CAJO: **PROCESO** | IMPRIMIR: 20/03/2014 | EJECUTIVO: **KAREN TARRASCO AN**

COMPRADOR: **CARLY MONTE MUÑOZ AGUIA** | PREPAREDOR: **LA POLAR CASA MATINE DE LA POLAR**

OTRO CAJO: **MEDIACION** | ESTAD: **EN PROCESO** | RESULTADO: **EN ABERTO** | **35**

ULTIMA ACCION: **REVISADO** | **PROTECCION ADICION INFORMACION** | **Agregar Bitácora** | **Ver Bitácoras**

DESCRIPCION DEL CASO: **RECLAMO DE TV, MUSICA Y JUEGOS** | **COMPLACENCIA DEL PROVEEDOR** | **INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES**

EL 21 DE OCTUBRE DE 2008 COMPRE UN CELULAR SONY-ERISSON A TRAVES EN LA MULTITENEA LA POLAR CHILLAN COMPRA QUE INCLUIA UN SERVICIO DE GARANTIA EXTENDIDA DE TANTO A PARTIR DEL TENOR DE LA GARANTIA EXTENDIDA POR MAS DE 12 MESES CORRESPONDIENTE A TANTO A PARTIR DE OCHO HORAS EL CELULAR PRESENTO FALLAS ANTE LO CUAL PRESENTE UN RECLAMO A LA POLAR CHILLAN EL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2009 SAPIELANDI AL PERDIDO DE GARANTIA EXTENDIDA DE LA POLAR EN LA FRENTE ME INDICARON QUE SE DEBE LEVANTAR PERSONALMENTE EL CELULAR AL SERVICIO TECNICO NOVO QUIENES ME RECIBIERON EL APARATO EL 23 DE MARZO DE 2010 SIN NINGUNA REPARACION NI RESPUESTA ANTE ESTO EL MISMO DIA ME ACERQUE A LA TIENDA LA POLAR A INFORMARLES DE LA FALTA DE RESPUESTA DEL SERVICIO TECNICO Y SOLICITAR A LA POLAR UNA SOLUCION DEFINITIVA LA CUAL AUN NO SE ME HA ENTREGADO A LA FECHA AUN TENGO EN MI PODER EL CELULAR.

SE SOLICITA LA DEVOLUCION DEL DINERO PAGADO EN CASH A LA POLAR POR EL CELULAR MAS LA GARANTIA EXTENDIDA LO QUE CORRESPONDE A 10 CUOTAS DE \$12.727 UN TOTAL DE \$127.266. ASIMISMO DEL VALOR DE UN NUEVO CELULAR QUE TOME QUE COMPRAR PARA REEMPLAZAR EL CELULAR EN CUESTION POR UN VALOR DE \$56.800 LO QUE SUMA UN TOTAL DE \$184.066.

SE SOLICITA: **OTRO**

SE SOLICITA: **279.266** | **12-03-2010**

SE SOLICITA: **18 35 17 300** | **17 35 15 300** | **Enviar Contorno**

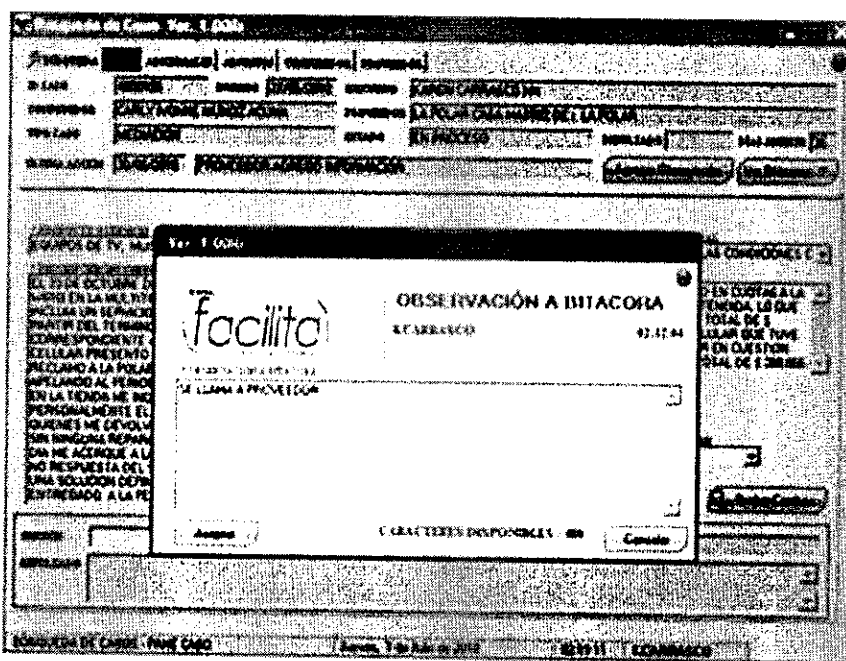
SE BUSCA: **GESTION**

SE BUSCA: **18 35 17 300** | **17 35 15 300** | **Enviar Contorno**

DESCRIPCION DE CASOS - FICHE CASO | **Actual: 7 de Julio de 2010** | **02-11-11** | **K.TARRASCO**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales





4.4.4.- Cierre de Caso por Proveedor No Responde (PNR)

Antes de desarrollar este punto, es necesario transparentar situaciones en las que el proveedor ingresa sus respuestas fuera del plazo definido en el presente manual (10 días hábiles desde la recepción del traslado). Por ello, es importante definir cuando la plataforma de Atención de Público podrá recibir y gestionar respuestas enviadas por un proveedor y cuándo deberá rechazarlas y comunicarle esta circunstancia a la empresa.

El detalle de los criterios para la recepción de respuestas fuera de plazo y/o sin uso del Portal del Proveedor está contenido en la **Minuta Departamental N°4 "Minuta que establece los criterios para la recepción de respuestas fuera de plazo y/o sin uso del Portal del Proveedor"**, ubicada en la **Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 169 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

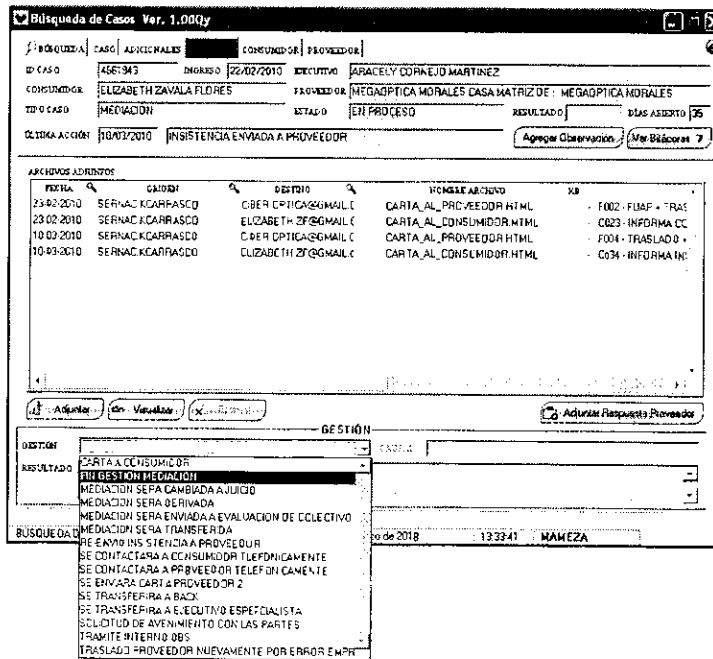
Teniendo en cuenta que el proceso de mediación tiene un carácter voluntario para el proveedor, por lo que éste podría no responder al caso presentado por el consumidor, es que existe la alternativa de dar por finalizada la gestión y cerrar el caso con el resultado de **Proveedor No Responde**. Esta opción de cierre implica que el proveedor no participó de ninguna manera en el proceso de mediación llevado adelante o participó, pero sin la decisión necesaria para llegar a un acuerdo, lo que deja al consumidor sin la posibilidad de resolver el problema en la instancia prejudicial.

Para dar por terminado el caso sin una respuesta del proveedor el ejecutivo deberá revisar que no exista ninguna respuesta en la pestaña **Adjuntos**. Si al revisar no encuentra nada, el segundo paso es contabilizar que se hayan cumplido los **25 días hábiles de gestión, contados desde la fecha de ingreso del caso**. Si el día en que va a cerrar el caso es el día 25 hábil y no hay respuesta deberá el ejecutivo proceder al cierre. Es importante señalar que como el sistema no cuenta días hábiles y sólo corridos, por lo general el caso deberá cerrarse cuando el sistema informe que el plazo de días es de **35 ó 36 días corridos**, dependiendo de si existieron o no feriados entre la fecha de ingreso del caso y la de cierre.

Para el cierre de estos reclamos se envía la carta informativa correspondiente, la cual indicará al consumidor que el proveedor, habiendo realizado dos envíos del reclamo para que presentara alternativas de solución, no dio respuesta a ninguna de las comunicaciones remitidas. Una vez que se ha realizado lo anterior, debe seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.0007

SEQUELIZADA CASO ADICIONALES CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4561343 INGRESO: 22/02/2010 EJECUTIVO: ARACELY CORNEJO MARTINEZ

CONSUMIDOR: ELIZABETH ZAVALA FLORES PROVEEDOR: MEGADPTICA MORALES CASA MATRIZ DE: MEGADPTICA MORALES

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: SIN ASIENTO 36

OTRA ACCIÓN: 10/03/2010 INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

FECHA	CADEN	DESTINO	CONSEJO ACCION	KB
23-02-2010	SERNAC.KCARPASCO	C.DER OPTICA@GMAIL.C	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	F002 - FUMF - TRAS
23-02-2010	SERNAC.KCARPASCO	ELIZABETH_2F@GMAIL.C	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	C023 - INFORMA CC
10-02-2010	SERNAC.KCARPASCO	C.DER OPTICA@GMAIL.C	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	F004 - TRASLADO -
10-03-2010	SERNAC.KCARPASCO	ELIZABETH_2F@GMAIL.C	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	C034 - INFORMA IN

GESTIÓN

DESTINO: CARTA A CONSUMIDOR
 RESULTADO: SIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE ENVIARA INSISTENCIA A PROVEEDOR
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA A PROVEEDOR 2
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SELECCIÓN DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 TRAMITE RITERNO OBS
 TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMPR

to de 2018 133341 MAHEZA

El sistema mostrará el panel de **Causal Fin Gestión**, dentro del cual el ejecutivo deberá seleccionar la opción **Proveedor No Responde**. Una vez seleccionada la opción, debe presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

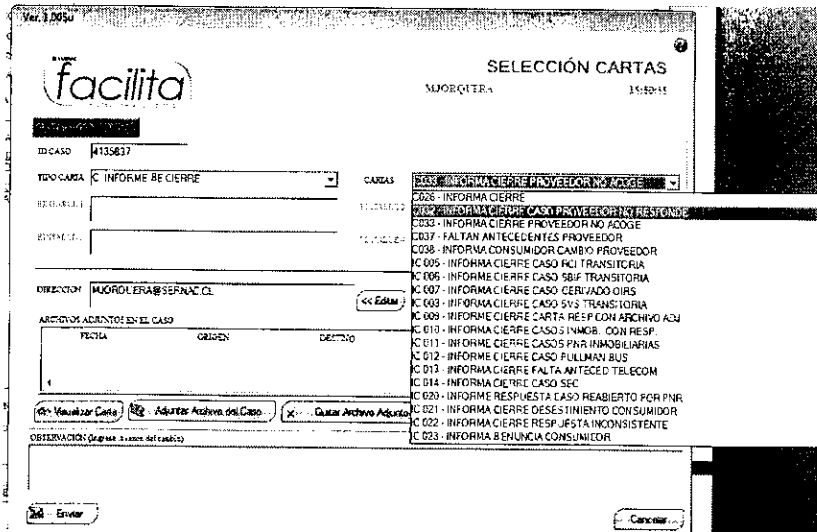
Departamento: Gestión Territorial y Canales



El sistema mostrará el panel de **Selección de Cartas** dentro del cual el ejecutivo deberá seleccionar del árbol **Cartas** en al pestaña **Carta al Consumidor** la carta **C032 – Informa Cierre Caso Prov. No Responde Front**, por la cual el ejecutivo le informará al consumidor que habiendo realizado el proceso completo de la mediación, el proveedor no ha dado respuesta al reclamo, indicándole asimismo la alternativa de la instancia judicial que le resta y de cómo el Sernac puede orientarlo en ella.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

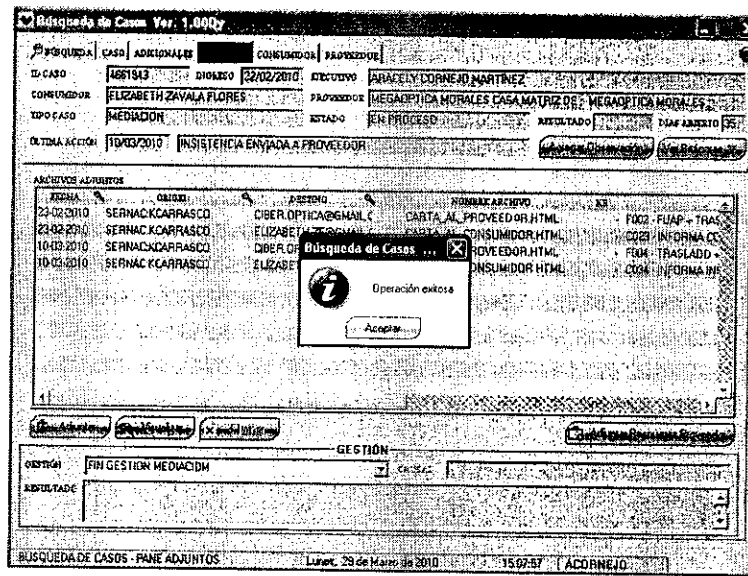
Departamento: Gestión Territorial y Canales



Una vez seleccionada la carta, a modo de revisión, el ejecutivo puede revisar si la carta seleccionada es la correcta presionando el botón **Visualizar**. En caso contrario, o una vez revisada la carta, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar** para despacharla. El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informa que la acción fue realizada de manera correcta, ante lo cual el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

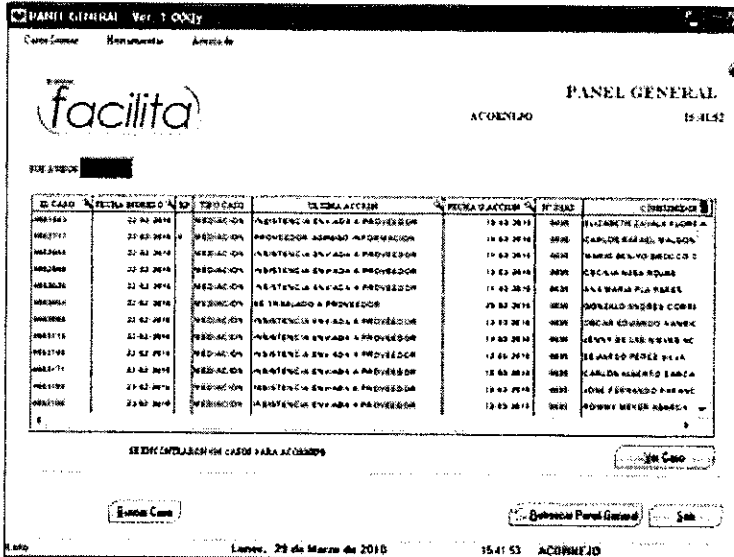
Departamento: Gestión Territorial y Canales



Cumpliendo todos los pasos anteriores, el caso saldrá de la vista de la cuenta del ejecutivo dando por finalizada la gestión de mediación del caso, volviendo el sistema a mostrar el **Panel General** de ejecutivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



ID CASO	FECHA INGRESO AL SISTEMA	TIPO CASO	ELIMINADO	FECHA CIERRE	Nº CASO	CONTRIBUCION
0001543	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	ELIZABETH ESTERLE FLORES
0001717	22 03 2010	MEDIACION	PROVEEDOR ASIGNADO APROVEEDOR	19 03 2010	0001	KARLOS RAFAEL WALDON
0001804	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	WALTER DEL VALLE MEDINA
0001809	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	CRISTINA DEL ROSARIO
0001826	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	ALEXANDRA PIA RAMOS
0001856	22 03 2010	MEDIACION	DE TRABAJADOR A PROVEEDOR	20 03 2010	0001	RODRIGO ANDRES CORREA
0001868	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	OSCAR EDUARDO NAVARRETE
0001875	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	LEONARDO LUIS NAVARRETE
0001878	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	LEONARDO PEDER PIA
0001879	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	CAROLINA MARCELO RAMOS
0001890	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	JOHN FERNANDO PEREZ
0001896	22 03 2010	MEDIACION	ASISTENCIA EN VEDA A PROVEEDOR	19 03 2010	0001	RODRIGO MEYER RAMOS

4.4.5.- Cierre de Caso por Desistimiento del Consumidor

Otra forma de dar por terminado el proceso de mediación puede darse cuando es el propio consumidor el que informa que su problema ha sido solucionado por el proveedor o que por algún otro motivo desea dar por finalizada su presentación. Este tipo de casos se denomina **Desistimiento del Consumidor** y produce el cierre inmediato del caso.



Pero para dar término a la gestión del reclamo por esta modalidad es necesario que quien informe esta solicitud sea quien directamente ingresó el reclamo, o sea, el reclamante, dado que otra persona podría hacer esta solicitud sin previa autorización del consumidor que reclamó.

Las formas que tiene el consumidor para comunicar esta decisión son las siguientes:

1. **Vía Presencial:** El consumidor que interpuso el reclamo en una de las plataformas de atención presencial puede concurrir a informarle al ejecutivo que está a cargo de su reclamo que cierre el reclamo por los motivos ya señalados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 175 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

2. **Vía Internet:** El consumidor que ingresó su reclamo por la página web del Sernac puede informar de su decisión de dar por terminado el caso a través de este mismo medio, en la opción **Estado de su Caso**, donde podrá registrar la información que desea comunicar al ejecutivo mediante la opción **Agregar un Texto al Caso**. Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores que han ingresado su reclamo por las plataformas presenciales también pueden informar al ejecutivo por esta vía. En el campo **Última Acción** aparecerá el mensaje **Consumidor Agregó Información** y de esta manera el ejecutivo podrá revisar el mensaje.

3. **Vía Telefónica:** Cuando un consumidor se contacta vía Call Center para informar que desea dar por terminada la gestión de su reclamo, el ejecutivo deberá dejar registrada esta situación mediante una bitácora en el caso, pero también debe señalarle al consumidor que el conducto correcto para entregar esta información es vía internet o presencialmente. En todo caso, al quedar registrada la bitácora con la información el ejecutivo del caso deberá cotejar con el consumidor reclamante esta información, tomando contacto directo con él.

En lo que se refiere a la parte operativa del cierre del caso el ejecutivo debe informar al Proveedor y al Consumidor acerca del cierre del reclamo por esta causal. Para informar al Proveedor, debe ingresar al caso y en el árbol **Gestión** seleccionar la opción **Se Enviará Carta a Proveedor 1**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Posteriormente, el ejecutivo deberá seleccionar la carta **P006 – Informa Desistimiento del Consumidor** en la pestaña **Cartas al Proveedor**. De esta forma se le informará al Proveedor del cierre del caso. Para despachar la carta al Proveedor, el ejecutivo debe presionar el botón **Enviar** y la gestión estará realizada. El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informará que la operación fue realizada exitosamente ante lo cual debe presionar el botón **Aceptar**.

Habiendo realizado la gestión anterior, el caso aún no estará cerrado, por lo que resta informar al consumidor y cerrar el caso. Para generar esta acción, el ejecutivo debe ingresar al caso nuevamente y seleccionar en el árbol **Gestión** la opción **Fin Gestión Mediación**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Búsqueda de Casos Ver. 1.000y

BÚSQUEDA CASO ADICIONALES CONSUMIDOR PROVEEDOR

ID CASO: 4661843 INGRESO: 22/02/2010 EJECUTIVO: ARACELY CORNEJO MARTINEZ
 CONSUMIDOR: ELIZABETH ZAVALA FLORES PROVEEDOR: MEGAOPTICA MORALES CASA MATRIZ DE MEGAOPTICA MORALES
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABANDON: 35
 ULTIMA ACCION: 10/03/2010 INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO	KB
23-02-2010	SERNAC:KCARRASCO	CIBER OPTICA@GMAIL.C	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F002 - FUAP - TRAS
23-02-2010	SERNAC:KCARRASCO	ELIZABETH.ZF@GMAIL.C	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C023 - INFORMACION
18-03-2010	SERNAC:KCARRASCO	CIBER OPTICA@GMAIL.C	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML	- F004 - TRASLADO
10-03-2010	SERNAC:KCARRASCO	ELIZABETH.ZF@GMAIL.C	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML	- C034 - INFORMACION

GESTIÓN

GESTION: CARTA A CONSUMIDOR
 RESULTADO: **DESISTIMIENTO MEDIACION**
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA DERIVADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 ENVIO INSISTENCIA A PROVEEDOR
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE CONTACTARA A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR 2
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 TRAMITE INTERNO DBS
 TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMPR

Seleccionada la acción del árbol, el sistema mostrará el panel de **Causal de Gestión**, donde el ejecutivo deberá seleccionar del árbol **Causales** la causal **Desistimiento Consumidor de la Presentación**. Posteriormente, deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

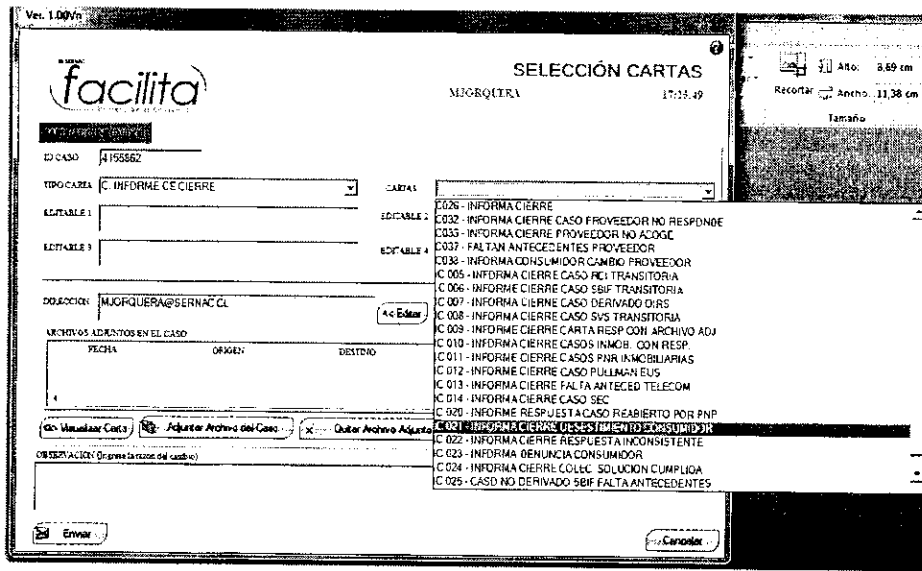
Departamento: Gestión Territorial y Canales



Para comunicarle al consumidor que el caso se cerrará por parte del ejecutivo en el panel de **Selección de Cartas** se deberá seleccionar la carta **Informa Cierre Desistimiento Consumidor**. Como lo hemos indicado anteriormente, para revisar el contenido de la carta seleccionada, el ejecutivo deberá presionar el botón **Visualizar**. La carta será enviada finalmente al consumidor presionando el botón **Enviar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Ver: 1.00V6

SELECCIÓN CARTAS

MEJORQUERA 17:33:49

ID CASO: 4155862

TIPO CARTA: C 026 - INFORME DE CIERRE

EDITABLE 1: []

EDITABLE 2: []

EDITABLE 3: []

DO. ACCIÓN: MUJERQUERA@SERNAC.CL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO
4		

Visualizar Carta
 Ajustar Archivo del Caso
 Quitar Archivo Ajustado

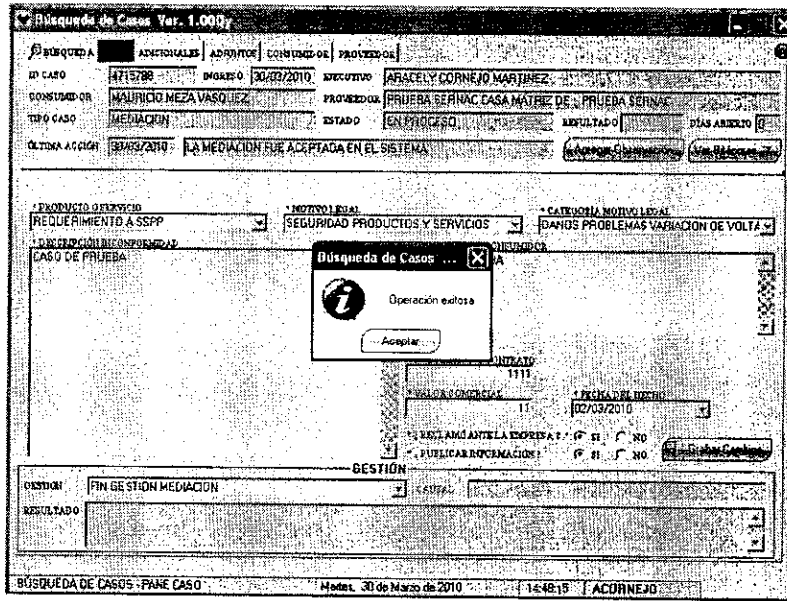
Observación: (Presione la tecla del cursor)

C 026 - INFORME CIERRE
 C 032 - INFORME CIERRE CASO PROVEEDOR NO RESPONDE
 C 033 - INFORME CIERRE PROVEEDOR NO ACOGE
 C 034 - FALTAN ANTECEDENTES PROVEEDOR
 C 035 - INFORME CIERRE CASO CAMBIO PROVEEDOR
 C 005 - INFORME CIERRE CASO RCI TRANSITORIA
 C 006 - INFORME CIERRE CASO SBI TRANSITORIA
 C 007 - INFORME CIERRE CASO DERIVADO OIRS
 C 008 - INFORME CIERRE CASO SVS TRANSITORIA
 C 009 - INFORME CIERRE CARTA RESP CON ARCHIVO ADJ
 C 010 - INFORME CIERRE CASOS INMOB. CON RESP
 C 011 - INFORME CIERRE CASOS PARA INMOBILIARIAS
 C 012 - INFORME CIERRE CASO PLUMMER EUS
 C 013 - INFORME CIERRE FALTA ANTECED. TELECOM
 C 014 - INFORME CIERRE CASO SEC
 C 020 - INFORME RESPUESTA CASO REABIERTO POR PNP
 C 021 - INFORME CIERRE DESPESIMIENTO CONSUMIDOR
 C 022 - INFORME CIERRE RESPUESTA INCONSISTENTE
 C 023 - INFORME DENUNCIA CONSUMIDOR
 C 024 - INFORME CIERRE COLLEC. SOLUCION CUMPLIDA
 C 025 - CASO NO DERIVADO SBI FALTA ANTECEDENTES

El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informa que la acción fue realizada de manera correcta, ante lo cual el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

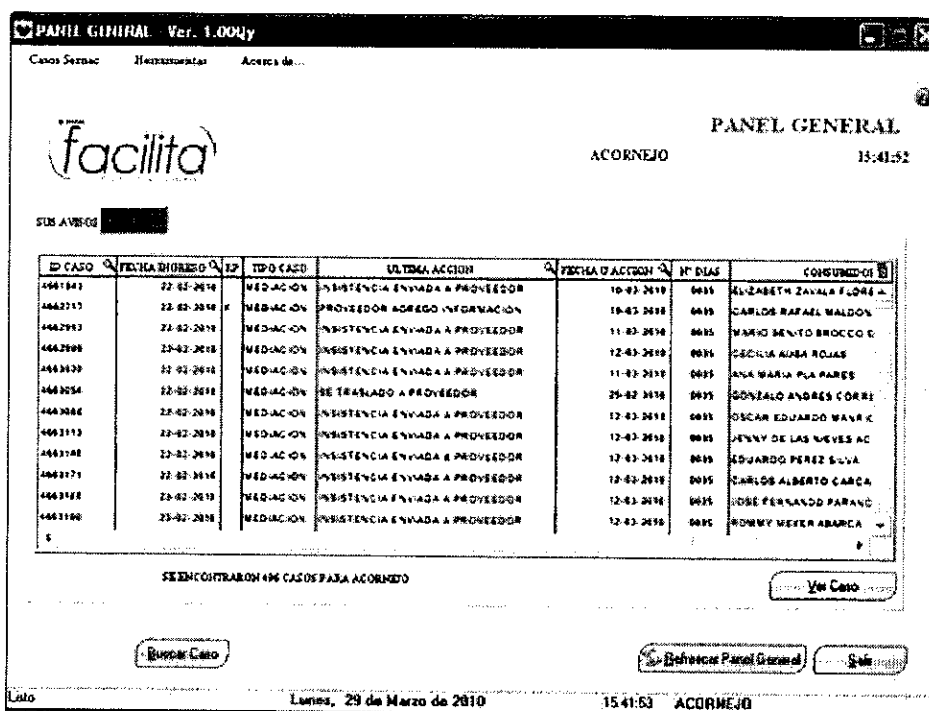
Departamento: Gestión Territorial y Canales



Cumpliendo todos los pasos anteriores el caso saldrá de la vista de la cuenta del ejecutivo dando por finalizada la gestión de mediación del caso, volviendo el sistema a mostrar el **Panel General** del ejecutivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



PANEL GENERAL Ver. 1.000y

ACORNEJO 15:41:52

SUS AVISOS

ID CASO	FECHA INGRESO	EP	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA D ACCION	Nº DIAS	CONSUMIDOR
4461943	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	10-03-2010	0035	ELIZABETH ZAVALA FLORES
4462213	22-02-2010	F	MEDIACION	PROVEEDOR ADEGRO INFORMACION	10-03-2010	0035	CARLOS RAFAEL WALDON
4462993	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	11-03-2010	0035	MARIO BENTO BROCCO E
4462998	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	CECILIA AINBA ROJAS
4463030	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	11-03-2010	0035	ANA MARIA PUA PARES
4463054	22-02-2010	F	MEDIACION	SE TRASLADO A PROVEEDOR	25-02-2010	0035	GONZALO ANDRES CORRE
4463086	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	OSCAR EDUARDO MAYA K
4463112	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	JENNY DE LAS NEVES AC
4463148	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	EDUARDO PEREZ SILVA
4463171	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	CARLOS ALBERTO CARCA
4463188	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	JOSE FERNANDO PARANC
4463190	22-02-2010	F	MEDIACION	EXISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR	12-03-2010	0035	RODNEY MEYER ABARCA

SE ENCONTRARON 496 CASOS PARA ACORNEJO

Ver Caso

Borrar Caso

Actualizar Panel General

Salir

Lunes, 29 de Marzo de 2010 15:41:53 ACORNEJO

4.4.6.- Cierre de Caso por Repetición de Reclamo en Sistema

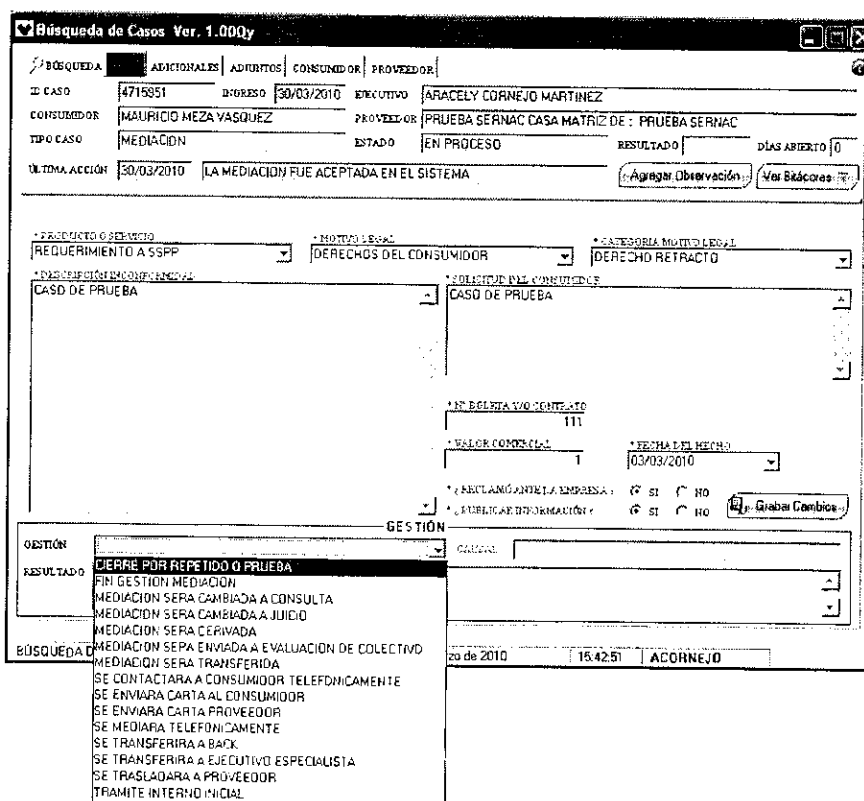
En algunas oportunidades, y tratándose de casos ingresados por la página web del Sernac, un consumidor ingresa un mismo caso más de una vez, por lo que se repite el caso en el sistema. Esta situación trae como consecuencia que un caso del mismo consumidor afectado, contra un mismo proveedor y por el mismo motivo sea comunicado en más de una oportunidad al proveedor reclamado. La única forma de que el ejecutivo sepa que ha gestionado un caso que ya había sido tramitado por otro ejecutivo se dará cuando el proveedor informe a través de los canales formales que le han sido trasladados dos o más casos del mismo consumidor por el mismo problema.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Siendo así, el ejecutivo, previamente informado y habiendo cotejado la información, procederá al cierre del caso. El reclamo que debe mantenerse en tramitación es, por regla general, el primero que ingresó al sistema, debiendo cerrar los otros. La excepción a esta regla será si un ejecutivo que tiene el mismo caso ingresado posteriormente ya lo ha gestionado, trasladándolo al proveedor antes que el ejecutivo que recibió el primer reclamo, por lo que deberá mantenerse abierto como preferencia el caso que ya inició su gestión por sobre el otro que aún no inicia su proceso de mediación.

Para dar cierre al caso repetido el ejecutivo deberá ingresar al caso y seleccionar del árbol *Gestión* la opción *Cierre por Repetido o Prueba*.



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qy

ID CASO: 4715851 INGRESO: 30/03/2010 EJECUTIVO: ARACELY CORNEJO MARTINEZ
 CONSUMIDOR: MAURICIO MEZA VASQUEZ PROVEEDOR: PRUEBA SERNAC CASA MATRIZ DE: PRUEBA SERNAC
 TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABIERTO: 0
 ULTIMA ACCIÓN: 30/03/2010 LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA

* PRODUCTO O SERVICIO: REQUERIMIENTO A SSPP * MOTIVO LEGAL: DERECHOS DEL CONSUMIDOR * CATEGORIA MULTILEVEL: DERECHO RETRACTO
 * PRODUCTO O SERVICIO: CASO DE PRUEBA * SOLICITUD DEL CONSUMIDOR: CASO DE PRUEBA

* N° BOLETA VOTACION: 111 * VALOR COMERCIAL: 1 * FECHA DEL HECHO: 03/03/2010
 * ¿ENTREGAMOS EN LA EMPRESA?: SI NO * ¿PUBLICAR INFORMACIÓN?: SI NO

GESTIÓN

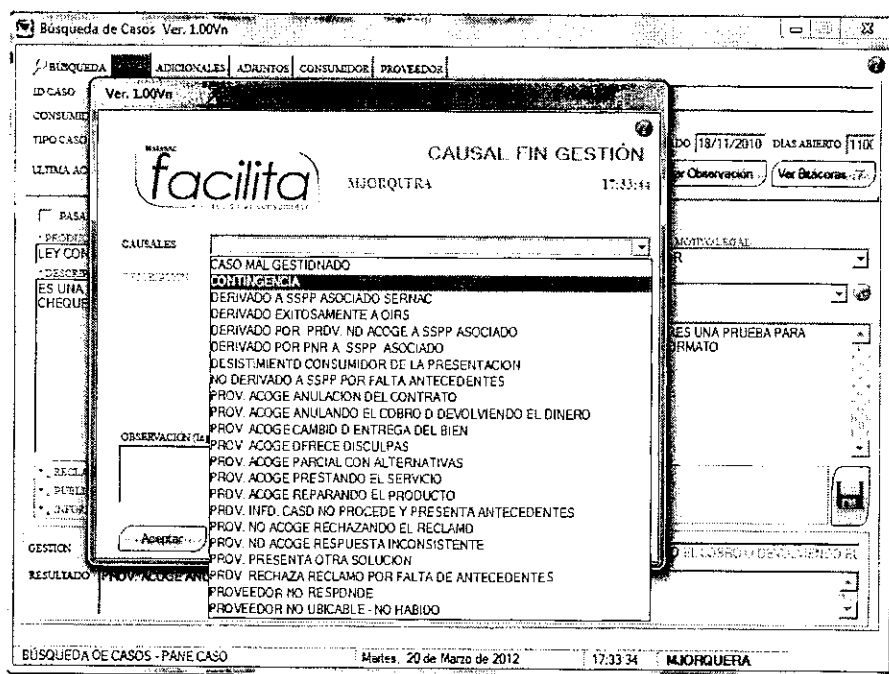
Opción: **CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA**
 RESULTADO:
 FIN GESTION MEDIACION
 MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
 MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
 MEDIACION SERA CERRADA
 MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO
 MEDIACION SERA TRANSFERIDA
 SE CONTACTARA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE
 SE ENVIARA CARTA AL CONSUMIDOR
 SE ENVIARA CARTA PROVEEDOR
 SE MEDIARA TELEFONICAMENTE
 SE TRANSFERIRA A BACK
 SE TRANSFERIRA A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 SE TRASLADARA A PROVEEDOR
 TRAMITE INTERNO INICIAL

BÚSQUEDA: 30 de 2010 15:42:51 ACORNEJO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

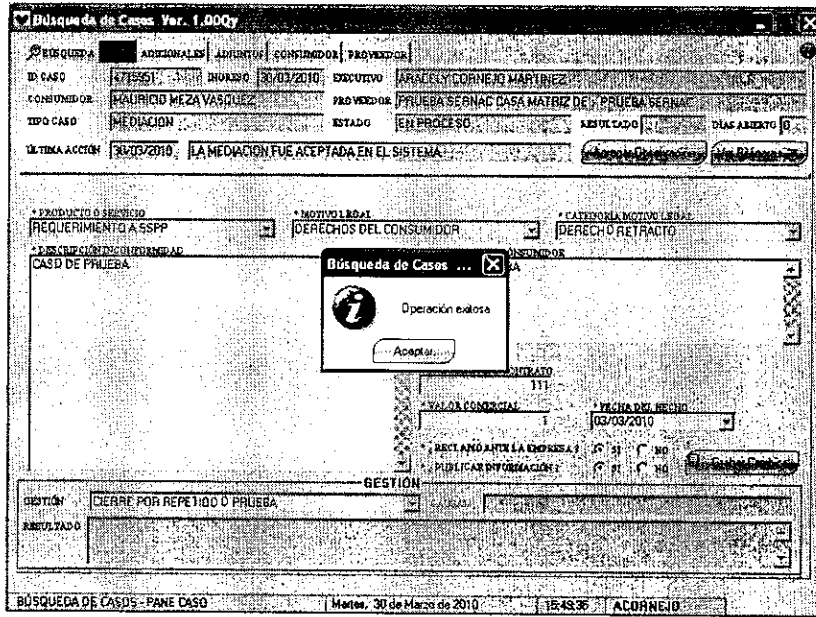
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Seleccionada la opción el sistema mostrará el panel **Causal Fin Gestión** y el ejecutivo deberá seleccionar la causal **Contingencia** y posteriormente presionar el botón **Aceptar**.



El sistema mostrará un cuadro de diálogo donde informa que la acción fue realizada de manera correcta, ante lo cual el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Cumpliendo todos los pasos anteriores, el caso saldrá de la vista de la cuenta o grilla de trabajo del ejecutivo, dando por finalizada la gestión del caso, volviendo el sistema a mostrar el **Panel General** de ejecutivo.

Por último, es necesario señalar que cuando un caso está repetido, pero ya se inició su tramitación y se encuentra hecha la gestión de insistencia, el sistema no permite cerrar un caso como repetido. Si el ejecutivo debe cerrar un caso como repetido y el sistema no se lo permite por estar hecha la gestión de insistencia en ese caso la única opción que tiene es cerrar el caso, modificando previamente el correo del consumidor por el del propio ejecutivo, para posteriormente seleccionar del árbol **Fin Gestión** la causal **Contingencia**. Después deberá seleccionar la carta **C026 – Informa Cierre**, la cual no llegará al consumidor, sino al ejecutivo que dio cierre al caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 185 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.7 Derivación de Casos, Cierre de casos Derivados

Introducción

El objetivo de esta parte del Manual es mostrar los pasos que se deben realizar para derivar un caso a los servicios públicos que se encuentran interoperando con Sernac.

Para aquellas mediaciones cuyo resultado es Proveedor No Responde o bien Proveedor No Acoge y que sean sobre materias particulares no contempladas en la Ley de protección al Consumidor deben ser derivados a la autoridad pública competente para gestionar la reclamación. Por esta razón se ha diseñado la posibilidad de realizar esta derivación directamente a través del sistema Windev.

Se debe decir que las Plataformas Municipales, que utilizan el Portal Municipal NO TIENEN la opción de Gestión para Derivar casos, por ende dichas Plataformas deben TRASLADAR los casos a la Dirección Regional respectiva para que realicen el procedimiento que a continuación se detalla.

Derivaciones a S.S.P.P.

Los servicios públicos que se encuentran interoperando con Sernac, vía sistema Sernac WD, son:

- Superintendencia Electricidad y Combustibles (SEC)
- Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Para la derivación en particular el ejecutivo Sernac deberá seguir los siguientes pasos:

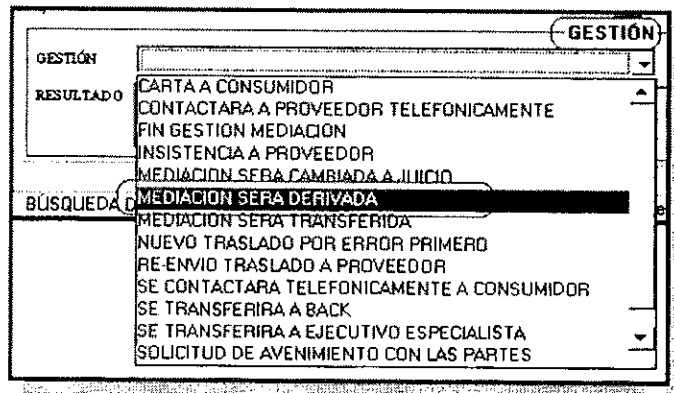
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

1.- Una vez que se ha tramitado un reclamo, que por sus características pudiera ser materia no contempladas en la Ley de protección al Consumidor, además si el ejecutivo una vez analizado los antecedentes del caso determina que los hechos expuestos no son denunciables por este Servicio, corresponde la derivación del caso a algún Servicio Público, ante las dudas sobre los criterios aplicados realizar la consulta al Abogado de la Dirección Regional respectiva.

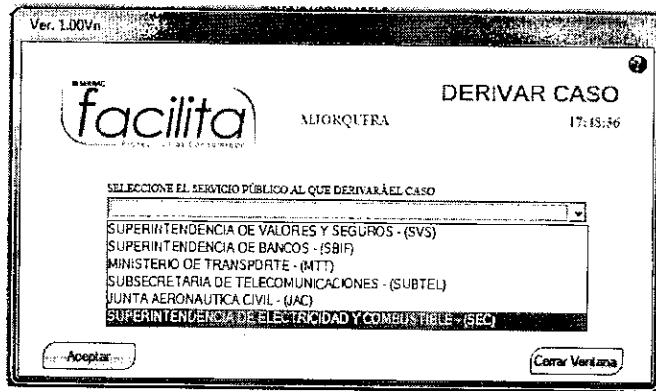
2.- Para realizar la derivación se deberá seleccionar, del árbol "Gestión" la acción "Mediación será Derivada", de inmediato se abrirá un cuadro de diálogo en que se debe seleccionar la institución a la que será derivado el caso.

3.- En aquellos casos, con resultados de Proveedor No Responde que sean derivados a S.S.P.P. y que se deba esperar el Acuse de Recibo del caso, por parte del servicio público respectivo, la gestión de derivación deberá realizarse, el día 22 HÁBIL, DESDE EL INGRESO DEL RECLAMO, de tal manera que el plazo de cierre no sea afectado, por la espera de dicho Acuse de Recibo.



4.- Con ello se desplegará la pantalla "Derivar Caso", donde seleccionaremos el SSPP y se aceptara.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



5.- El sistema nos indicará si es necesario ingresar datos adicionales o adjuntar archivos de acuerdo al tipo de Servicio Público al cual se derivará.

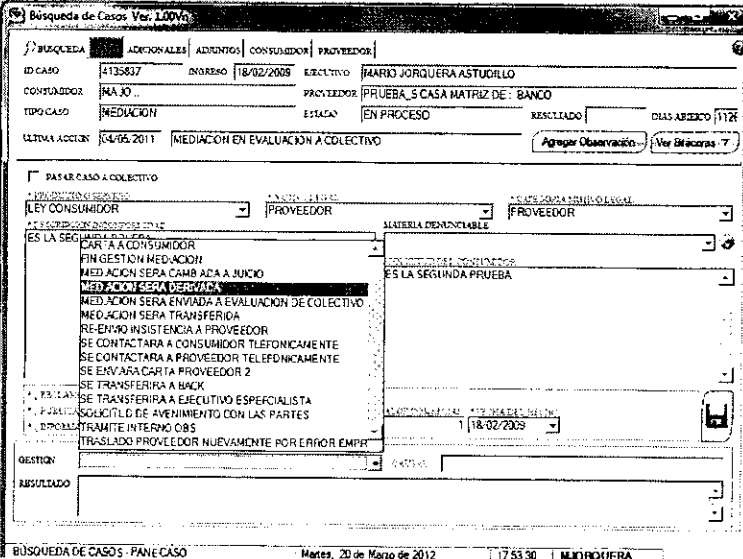
6.- Luego el caso debe ser cerrado, para ello hay tres opciones:

- **Derivado Exitosamente a SSPP Asociado a Sernac**, esto se usa para cerrar aquellos caso que no fueron gestionados ante un proveedor.
- **DERIVADO POR PNR A SSPP**, este cierre es usado para los casos Derivados y que fueron gestionados y el Proveedor No respondió.
- **DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO**, este cierre es usado para los casos Derivados y que fueron gestionados y el Proveedor respondió no acogiendo el Reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.4.7.1 SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn

ADICIONALES | ADMISIÓN | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4135837 INGRESO: 18/02/2009 EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: RAJO PROVEEDOR: PRUEBA_S CASA MATRIZ DE: BANCO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABREDO: 112

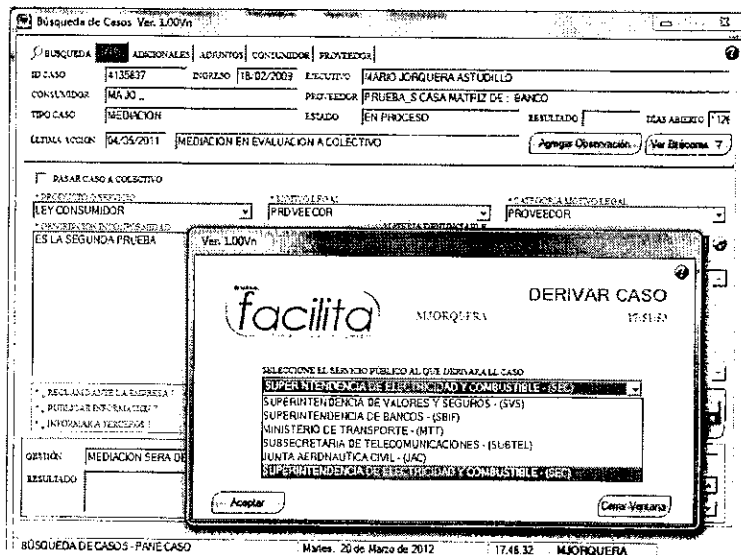
ULTIMA ACCIÓN: 04/05/2011 MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

PASAR CASO A COLECTIVO
 PASAR CASO A JUICIO
 PASAR CASO A EVALUACION DE COLECTIVO
 PASAR CASO A TRANSFERENCIA
 PASAR CASO A CONTACTAR AL CONSUMIDOR
 PASAR CASO A CONTACTAR AL PROVEEDOR
 PASAR CASO A CONTACTAR AL PROVEEDOR TELEFONICAMENTE
 PASAR CASO A ENVIAR CARTA PROVEEDOR 2
 PASAR CASO A TRANSFERIR A BACK
 PASAR CASO A TRANSFERIR A EJECUTIVO ESPECIALISTA
 PASAR CASO A SOLICITUD DE AVENIMIENTO CON LAS PARTES
 PASAR CASO A TRAMITE INTERNO OBS
 PASAR CASO A TRASLADO PROVEEDOR NUEVAMENTE POR ERROR EMPLE

BUSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 20 de Marzo de 2012 17:53:30 MARIO JORQUERA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn

BUSQUEDA: ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4135837 INGRESO: 18/02/2009 EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: MAJO... PROVEEDOR: PRUEBA_S CASA MATRIZ DE BANCO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ASIENTO: 1128

ULTIMA ACCION: 04/05/2011 MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

PASAR CASO A COLECTIVO

PRODUCTO O SERVICIO: LEY CONSUMIDOR MUESTRA LEGAL: PROVEEDOR CATEGORIA MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR

SELECCIONA EL SERVICIO PUBLICO AL QUE DERIVARA EL CASO

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS - (SVS)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS - (SBIF)

MINISTERIO DE TRANSPORTE - (MTT)

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES - (SUBTEL)

JUNTA AERONAUTICA CIVIL - (JAC)

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

DERIVAR CASO 17:51:27

Aceptar Cancelar

BUSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 20 de Marzo de 2012 17:48:32 MJOJQUERA



Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn

BUSQUEDA: ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4135837 INGRESO: 18/02/2009 EJECUTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: MAJO... PROVEEDOR: PRUEBA_S CASA MATRIZ DE BANCO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ASIENTO: 1128

ULTIMA ACCION: 04/05/2011 MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

PASAR CASO A COLECTIVO

PRODUCTO O SERVICIO: LEY CONSUMIDOR MUESTRA LEGAL: PROVEEDOR CATEGORIA MOTIVO LEGAL: PROVEEDOR

SELECCIONA EL SERVICIO PUBLICO AL QUE DERIVARA EL CASO

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

DERIVAR CASO 17:52:25

Aceptar Cancelar

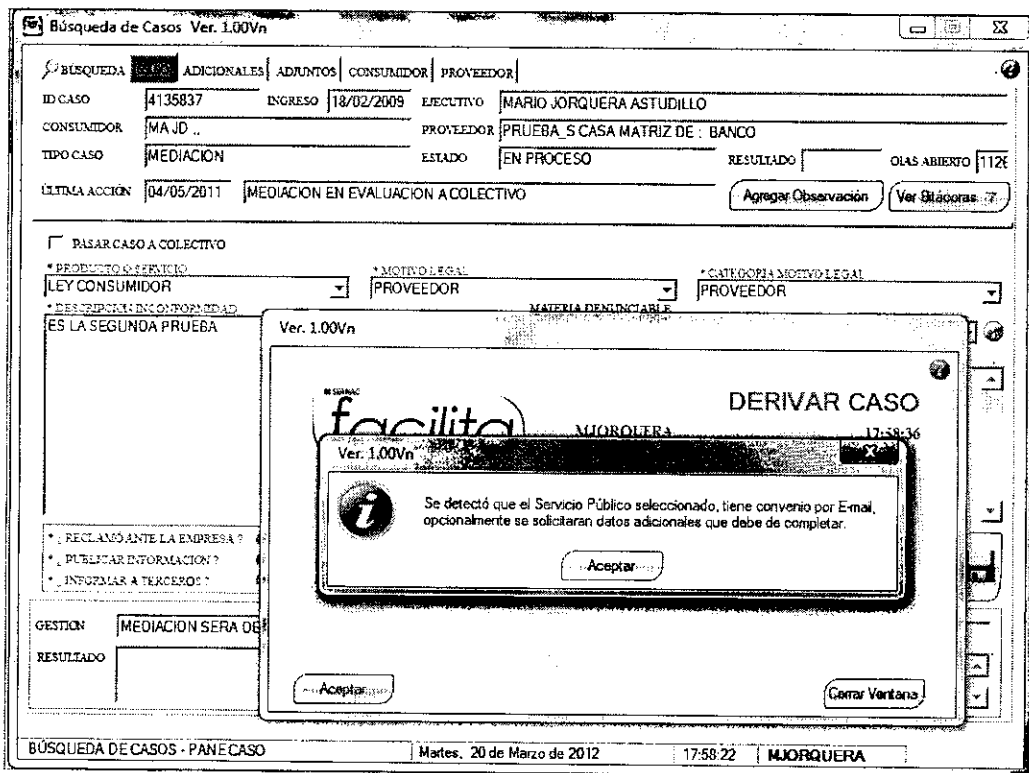
BUSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Martes, 20 de Marzo de 2012 17:48:32 MJOJQUERA

Seleccionada y aceptada la Superintendencia (SEC) se abrirá un cuadro que permite incorporar información adicional de manera **opcional**: Número de cliente, fecha de

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

traslado, Fecha de insistencia al proveedor e indicar si la empresa respondió (dejando vacío este último campo indica que la empresa NO respondió) y si hubiese los adjuntos que pueden ser del Proveedor (respuesta) o del consumidor (Antecedentes).



The screenshot shows the 'Búsqueda de Casos Ver. 1.00Vn' interface. The main form contains the following data:

- ADICIONALES:
- ADJUNTOS:
- CONSUMIDOR:
- PROVEEDOR:
- ID CASO: 4135837
- INGRESO: 18/02/2009
- ELECTIVO: MARIO JORQUERA ASTUDILLO
- CONSULTADOR: MA JD ..
- PROVEEDOR: PRUEBA S CASA MATRIZ DE : BANCO
- TIPO CASO: MEDIACION
- ESTADO: EN PROCESO
- RESULTADO:
- OLAS ABIERTO: 1128
- ULTIMA ACCIÓN: 04/05/2011
- MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

A modal dialog box titled 'DERIVAR CASO' is displayed in the center. It contains the following text:

Se detectó que el Servicio Público seleccionado, tiene convenio por E-mail, opcionalmente se solicitarán datos adicionales que debe de completar.

Buttons: 'Aceptar' (top), 'Aceptar' (bottom left), 'Cerrar Ventana' (bottom right).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.00Vn

facilita DERIVACIÓN VÍA E-MAIL
MORQUERA 13:51:31

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

DETALLES ADICIONALES | ARCHIVOS ADJUNTO

NÚMERO CLIENTE	FECHA TRASLADO
FECHA INICIACIÓN	FECHA EXISTENCIA
FECHA CANCELACIÓN	FECHA CANCELACIÓN

EMPRESA RESPONDEDORA

OBSERVACIÓN (puede ingresar más de un caso)

Derivar Cerrar Ventana

Ver: 1.00Vn

facilita DERIVACIÓN VÍA E-MAIL
MORQUERA 13:47:13

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)

DETALLES ADICIONALES | ARCHIVOS ADJUNTO

ARCHIVOS ADJUNTO EN EL CASO



FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE

OBSERVACIÓN (puede ingresar más de un caso)

Derivar Cerrar Ventana

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 192 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Es importante Recordar que:

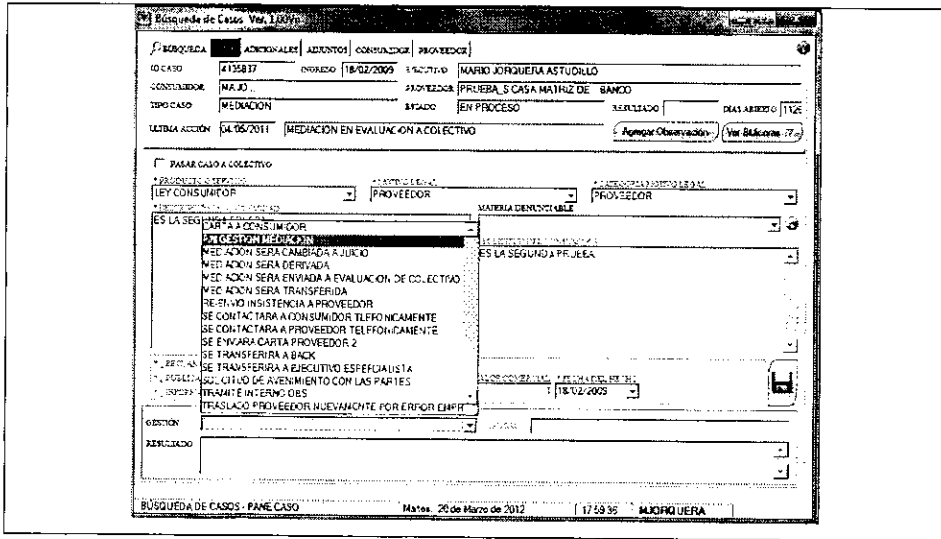
- Se debe Derivar solo casos ya tramitados, ya que la SEC actúa solo como segundo piso y no tramita ningún caso que no tenga traslado previo hacia el Proveedor.
- Se debe adjuntar la respuesta del Proveedor, en caso de que exista, al igual que los antecedentes que eventualmente aporta el consumidor.

Una vez Derivado, deben esperar 2 días hábiles antes de cerrar el caso, tiempo comprometido desde la SEC para mandarnos un acuse recibo, si llega antes se debe proceder a cerrar, si no llega en este plazo el caso debe ser cerrado, y el ejecutivo deberá, monitorear el ingreso, del acuse de recibo enviado por SEC, el cual ingresara a los adjuntos del caso aun cuando este se encuentre cerrado.

Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona "FIN GESTIÓN MEDIACIÓN", Eligiendo una de las siguientes causales; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Busqueda de Casos Ver. 1.00Vn

BSQUEDA: CAUSALES | ALIQUOTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4135837 INGRESO: 18/02/2005 SUCESIVO: MARIO JORJUEIRA ASTUDILLO

CONSUMIDOR: MA JO... PROVEEDOR: PRUEBAS CASA MATRIZ DE BANCO

TIPO CASO: MEDIACION ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABERTO: 112

ULTIMA ACCION: 04/05/2011 MEDIACION EN EVALUACION A COLECTIVO

PASAR CASO A COLECTIVO

AGREGAR OBSERVACION

VER BUSQUEDA

ES LA SEGUNDA A PREJUEA

AGREGAR OBSERVACION

VER BUSQUEDA

Mediación será derivada a juicio

Mediación será derivada a evaluación de colectivo

Mediación será transferida

Resolvo inconsistencia a proveedor

Se contactará a consumidor telefónicamente

Se contactará a proveedor telefónicamente

Se enviará carta a proveedor 2

Se transferirá a back

Se transferirá a ejecutivo especialista

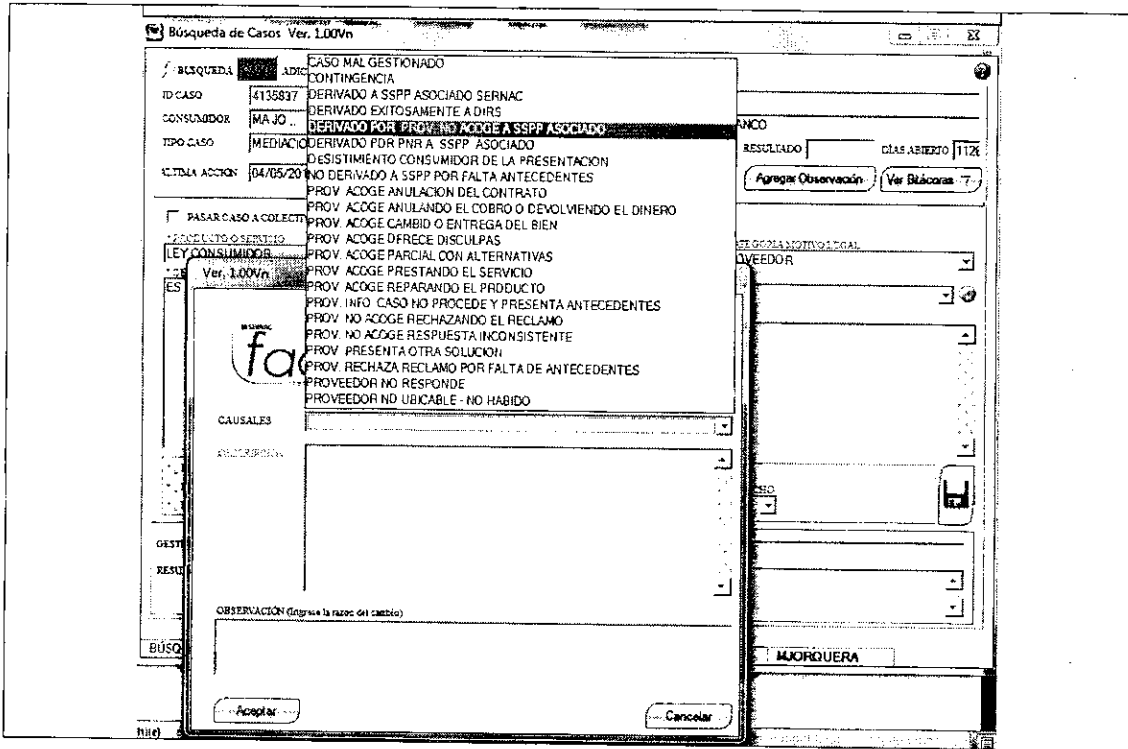
Se cerró de avenimiento con las partes

Trámite interno OBS

Traslado proveedor nuevamente por error emitt

Busqueda de Casos - PANE CASO

Martes, 20 de Marzo de 2012 17:59:35 MJORJUEIRA



Busqueda de Casos Ver. 1.00Vn

BSQUEDA: CASO MAL GESTIONADO CONTINGENCIA

ID CASO: 4135837 DERIVADO A SSPP ASOCIADO SERNAC

CONSUMIDOR: MA JO... DERIVADO EXITOSAMENTE A DIRS

TIPO CASO: MEDIACION DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO

ULTIMA ACCION: 04/05/2011 NO DERIVADO A SSPP POR FALTA ANTECEDENTES

PASAR CASO A COLECTIVO

AGREGAR OBSERVACION

VER BUSQUEDA

PROV. ACCOGE ANULACION DEL CONTRATO

PROV. ACCOGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN

PROV. ACCOGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS

PROV. ACCOGE REPARANDO EL PRODUCTO

PROV. ACCOGE REPARANDO EL SERVICIO

PROV. INFO. CASO NO PROCEDE Y PRESENTA ANTECEDENTES

PROV. NO ACCOGE RECHAZANDO EL RECLAMO

PROV. NO ACCOGE RESPUESTA INCONSISTENTE

PROV. PRESENTA OTRA SOLUCION

PROV. RECHAZA RECLAMO POR FALTA DE ANTECEDENTES

PROV. PROVEEDOR NO RESPONDE

PROV. PROVEEDOR NO UBICABLE - NO HABIDO

CAUSALES

AGREGAR OBSERVACION

OBSERVACION (ingresa la razon del cambio)

Aceptar

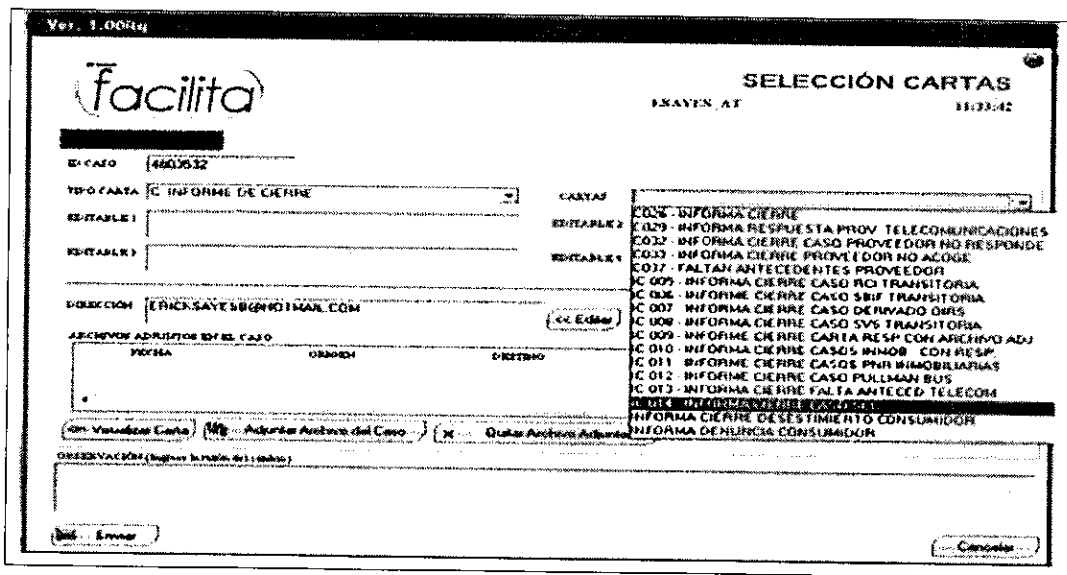
Cancelar

MJORJUEIRA

Fecha	Elaboración 18 de Marzo 2014	Revisión 19 de Marzo 2014	Aprobación 21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Seleccionada la causal de cierre, se debe elegir una carta para enviar al consumidor, en este caso la carta debe ser la IC014 – INFORMA CIERRE CASO SEC, procediendo al envío de la carta cerrando así el caso.



Ver: 1.00014

Facilita SELECCIÓN CARTAS

EXAVEN_AT 11:33:42

ID CASO: 4603532

TIPO CARTA: IC INFORME DE CIERRE

ESTABLE 1: []

ESTABLE 2: []

ESTABLE 3: []

DIRECCIÓN: ERICK SAYE SIBONDO MAR.COM

ACCIONES ADMISIVAS DEL CASO

FECHA: []

ORIGEN: []

DIRETIVO: []

CARTAS:

- IC006 - INFORMA CIERRE
- IC029 - INFORMA RESPUESTA PROV. TELECOMUNICACIONES
- IC032 - INFORMA CIERRE CASO PROVEEDOR NO RESPONDE
- IC033 - INFORMA CIERRE PROVEEDOR NO ACOGE
- IC037 - FALTAN ANTECEDENTES PROVEEDOR
- IC 005 - INFORMA CIERRE CASO PCI TRANSITORIA
- IC 006 - INFORMA CIERRE CASO SBI TRANSITORIA
- IC 007 - INFORMA CIERRE CASO DE INVADO DRES
- IC 008 - INFORMA CIERRE CASO SVS TRANSITORIA
- IC 009 - INFORMA CIERRE CARTA RESP CON ARCHIVO ADJ
- IC 010 - INFORMA CIERRE CASOS INMOB CON RESP
- IC 011 - INFORMA CIERRE CASOS PMA INMOBILIARIAS
- IC 012 - INFORMA CIERRE CASO PULLMAN BUS
- IC 013 - INFORMA CIERRE FALTA ANTECED TELECOM
- IC 014 - INFORMA CIERRE CASO SEC

IC014 - INFORMA CIERRE CASO SEC

INFORMA CIERRE DESESTIMIO CONSUMIDOR

INFORMA DE HERENCIA CONSUMIDOR

Con: Visualizar Carta (M) Adjuntar Archivo del Caso (X) Quitar Archivo Adjunto

Observaciones (Según la función de):

Enviar Cancelar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.0018

SELECCIÓN CARTAS
ESAYES_AT 11:35:17

Facilita

ID CASO: 4803532

TIPO CARTA: C INFORME DE CIERRE CARTA: IC 014 - INFORMA CIERRE CASO SEC

DIRECCION: ERICK.SAYES@HOTMAIL.COM

ACCIONES ADJUNTAS EN EL CASO

FECHA	USUARIO	DESTINO	NOMBRE

Verificar Caso
 Adjuntar Archivo del Caso
 Quitar Archivo Adjunto

OBSERVACIÓN (ingrese la razón del cambio)

Ver. 1.00Rq

REFERENCIA: 4803532
MATERIA: INFORMA CIERRE CASO DERIVADOS SEC
SANTIAGO, 31/05/2010

facilita
Protección al Consumidor

SEÑOR
ERICK FERNANDO SAYES BUSTAMANTE
CATEDRAL 1837 B-505, SANTIAGO
Presente

A través de la presente, junto con saludarle, quiero informar a Ud., que hemos concluido la gestión Mediación ante el Proveedor.

En función del resultado obtenido se ha estimado conveniente derivar su caso, transfiriéndolo internamente a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), cuyo organismo llevará a cabo una gestión ante la empresa por usted reclamada de acuerdo a la normativa específica vigente.

Usted puede seguir informándose sobre el estado de avance de la tramitación de su Reclamo ante el mencionado organismo, a través del teléfono 6006000732.

Con esta comunicación, el Sernac da por concluida la gestión de Mediación administrativa, siendo la Superintendencia de Electricidad y Combustible, la responsable de seguir la gestión de su Reclamo.

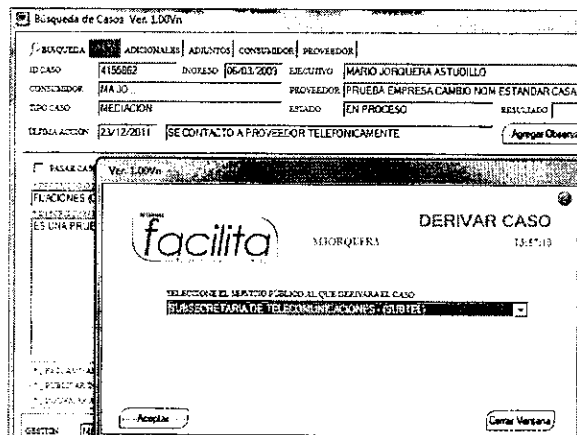
Saluda atentamente a Ud.,

Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.4.7.2 SUBTEL: Subsecretaría de Telecomunicaciones



The screenshot shows the 'Búsqueda de Casos Ver. 1.00v' interface. The main form contains the following data:

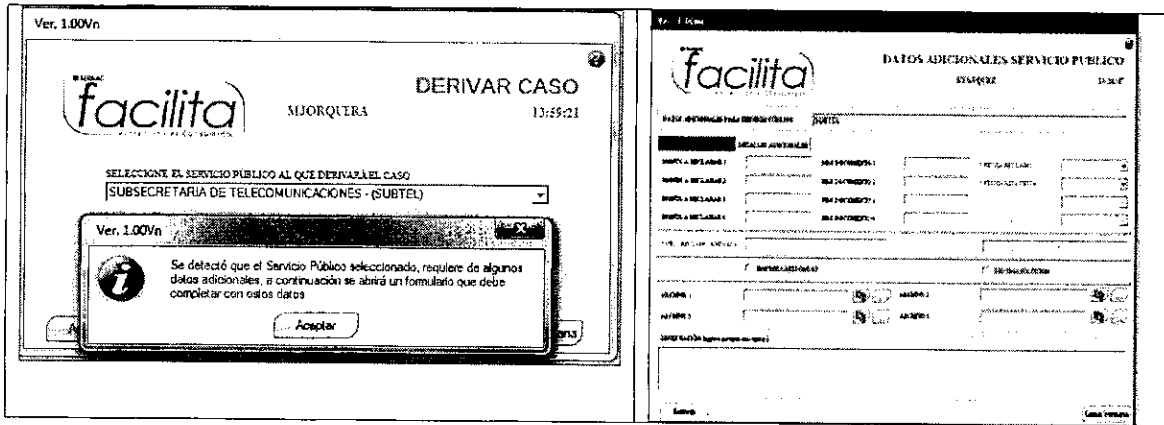
- ADICIONALES: ADICIONALES
- ID CASO: 4150562
- INGRESO: 06-03-2009
- EJECUTIVO: MARIO JOHQUEIRA ASTUILLIO
- CONSUMIDOR: MA JO
- PROVEEDOR: PRUEBA EMPRESA CAMBIO NOM ESTANDAR CASA
- TPO CASO: MEDIACION
- ESTADO: EN PROCESO
- RESULTADO:
- ULTIMA ACCION: 23/12/2011 SE CONTACTO A PROVEEDOR TELEFONICAMENTE

A modal dialog box titled 'DERIVAR CASO' is displayed, with the 'facilita' logo and the name 'MJORQUERA'. It asks to 'SELECCIONE EL SECTOR PERSONAL AL QUE DERIVAR EL CASO' and has a dropdown menu with 'SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES - SUBTEL' selected. Buttons for 'Aceptar' and 'Cerrar Ventana' are visible at the bottom.

El sistema nos indicará que debemos ingresar datos adicionales al caso, por lo tanto se abrirá un nuevo **formulario**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Es recomendable seguir cierto orden respecto del llenado del formulario para un traslado exitoso.

1º.- Se deben llenar obligatoriamente los campos que se encuentran en rojo.

En la primera viñeta de "Detalles Adicionales", nos encontramos con:

- Fecha del Reclamo
- Fecha de Respuesta
- Nro. Reclamo Empresa

A ellos debemos agregar, si corresponde:

- Empresa respondió
- Dio Solución

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.00viii

facilita DATOS ADICIONALES SERVICIO PÚBLICO

MIORQTRA 14:06:51

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO | SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES - (SUBTEL)

DETALLES ADICIONALES

MONTO A RECLAMAR 1	NRO DOCUMENTO 1	*FECHA RECLAMO
MONTO A RECLAMAR 2	NRO DOCUMENTO 2	*FECHA RESPUESTA
MONTO A RECLAMAR 3	NRO DOCUMENTO 3	VALOR DÍGITO
MONTO A RECLAMAR 4	NRO DOCUMENTO 4	VALOR DÍGITO

*NRO RECLAMO EMPRESA

EMPRESA RESPONDIÓ DIO UNA SOLUCIÓN

ARCHIVO 1 ARCHIVO 2

ARCHIVO 3 ARCHIVO 4

OBSESVACIÓN (Ingresar la razón del cambio)

Fecha del reclamo: en este campo se debe ingresar la fecha en que la persona ingresó su reclamo, ya sea a la empresa o a Sernac.

Fecha de respuesta: En este campo se debe ingresar la fecha en que la empresa dio respuesta, ya sea directamente al consumidor o a Sernac.

En caso de que el proveedor no haya entregado respuesta se debe ingresar la fecha del día de la derivación a Subtel.

Nro. Reclamo Empresa: En este campo se debe ingresar el número de reclamo que la empresa le entregó al consumidor en caso de reclamo anterior o el número de reclamo Sernac correspondiente al caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Empresa respondió: Este campo se debe marcar en caso que la empresa haya ingresado respuesta a nuestro sistema.

Dio solución: Este campo se debe marcar cuando la empresa dió una respuesta al caso, no hace referencia a si fue positiva o negativa, solo representa el hecho de recibir una respuesta o no.

En la segunda viñeta de “detalles adicionales”, nos encontramos con:

- Empresa reclamada.
- Tipo de Servicio
- Tipo Motivo

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO		SUBTEL	
DETALLES ADICIONALES			
EMP. RECLAMADA	CLARO CHILE S.A.	TIPO DE SERVICIO	
* TIPO DE SERVICIO	TELEFONIA MOVIL	* TIPO MOTIVO	MOVIL TERMINO DE CONTRATO (MTC)
TIPO DOCUMENTO 1		TIPO DOCUMENTO 2	
TIPO DOCUMENTO 3		TIPO DOCUMENTO 4	
TIPO DOCUMENTO 5		TIPO DOCUMENTO 6	
OBSERVACIÓN (Ingresar la fecha de cambio)			

Empresa Reclamada: En este campo se ingresa el nombre del proveedor que originó el reclamo.

Tipo de Servicio: En este campo se ingresa el tipo de servicio involucrado en el reclamo.

Tipo Motivo: En este campo se ingresa la circunstancia que motivo el reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

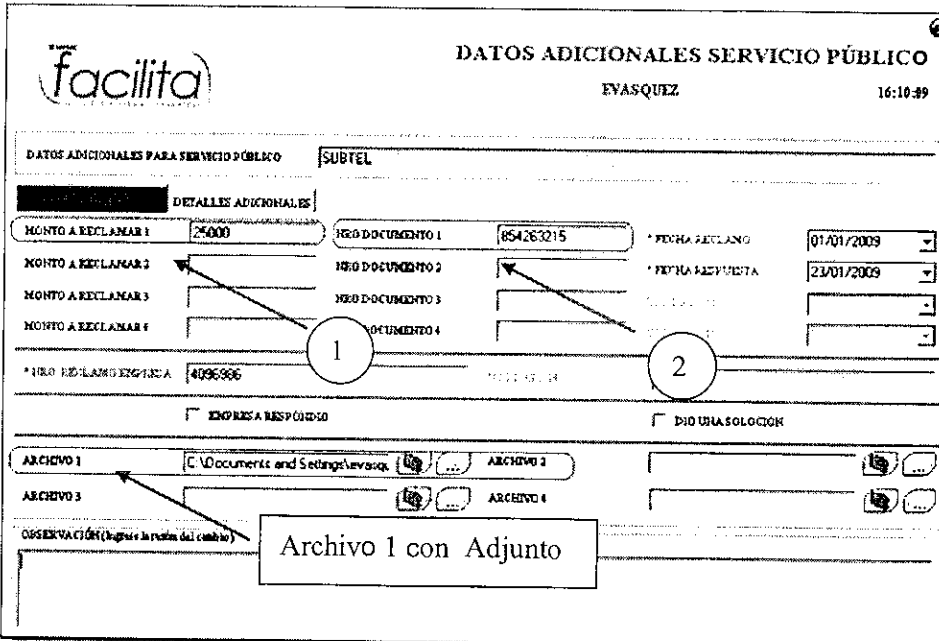
Departamento: Gestión Territorial y Canales

2º.- Una vez completados los campos obligatorios, es necesario determinar cuántos archivos adjuntos se enviarán en la derivación.

Si bien el sistema indica la posibilidad de ingresar 4 archivos adjuntos, **solo se pueden enviar 2**, por lo que es necesario tomar las medidas necesarias para ingresar solo en esos dos archivos los documentos a derivar. (PDF)

Cada archivo que adjuntamos, siempre debe estar ligado a tres conceptos o campos dentro del formulario, distribuidos en ambas viñetas, si falta uno de ellos el procedimiento arrojará un error y no se derivará.

Por ejemplo:



Por lo tanto, al adjuntar un archivo, se debe por obligación ingresar;

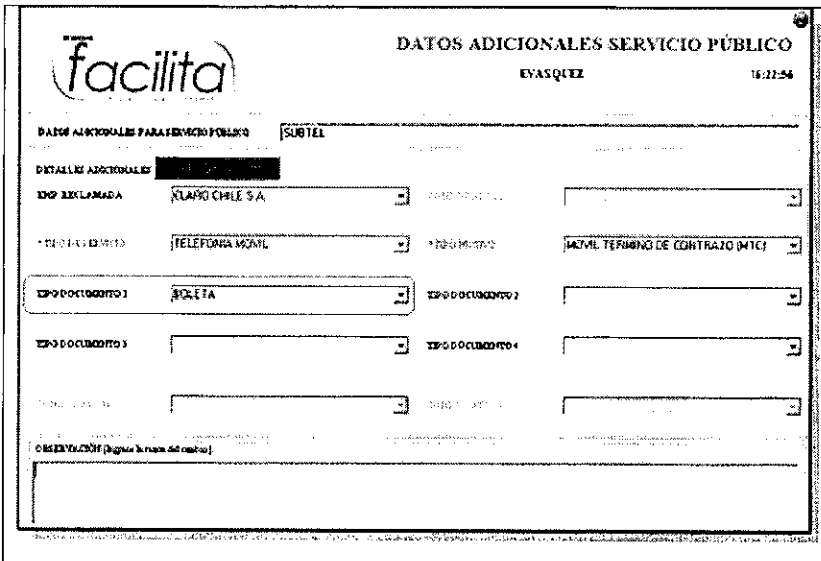
- 1.- Un Monto a Reclamar 1
- 2.- Un Nro de documento 1 y

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

3.- Un Tipo de documento 1 (disponible en la 2° viñeta de detalles adicionales).

Es importante señalar que si el “Monto a Reclamar” o el “Nro de Documento” es indeterminado o no existe, el ejecutivo igualmente debe ingresar el digito 1.

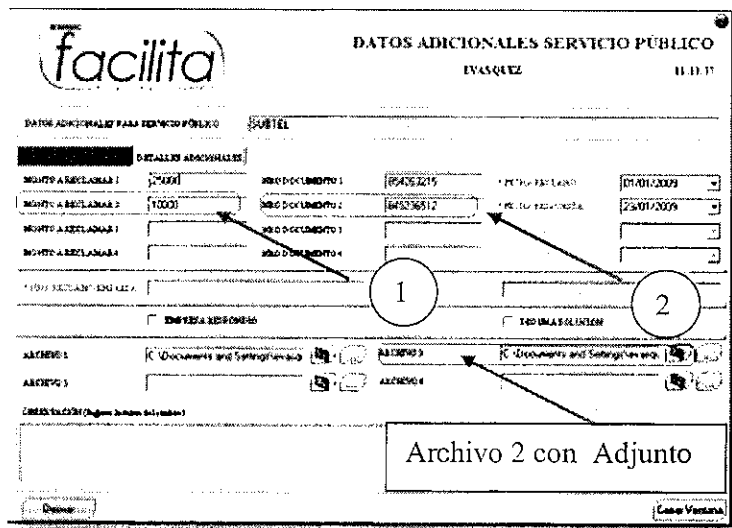


Obviamente que, si necesitamos enviar dos archivos, debemos además de agregar el archivo 2, ingresar:

- 1.- Un Monto a Reclamar 2
- 2.- Un Nro de documento 2 y
- 3.- Un Tipo de documento 2 (disponible en la 2° viñeta de detalles adicionales).

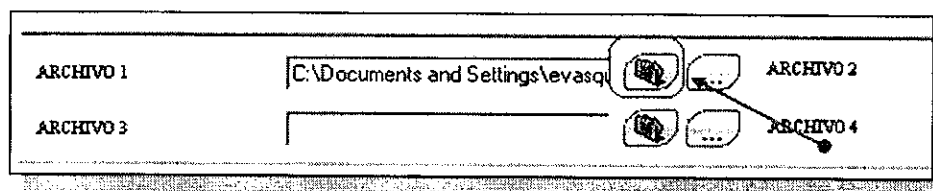
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Al adjuntar un archivo, debemos distinguir si este se encuentra en el mismo caso o está alojado en alguna carpeta de nuestro computador.

En caso que el archivo que necesitemos adjuntar, provenga del mismo caso, debemos presionar el icono que se asemeja a una carpeta.



Con ello se abrirá un buscador desde donde extraeremos el documento que necesitamos y que se encuentra adjunto inicialmente en nuestro caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

DETALLES ADICIONALES

MONTO A RECLAMAR 1	25000	NRO DOCUMENTO 1	854263215	* FECHA RECLAMO	01/01/2009
MONTO A RECLAMAR 2	10000	NRO DOCUMENTO 2	84523512	* FECHA RESPUESTA	23/01/2009
MONTO A RECLAMAR 3		NRO DOCUMENTO 3		USD DATO 11	
MONTO A RECLAMAR 4		NRO DOCUMENTO 4		USD DATO 12	

* NRO. RECLAMO EMPRESA: [] USD DATO 13: []

EXPRESA RESPONDO NO HAY SOLUCION

ARCHIVO 1: [C:\Documents and Settings\Veronica] ARCHIVO 2: [C:\Documents and Settings\Veronica]

ARCHIVOS ADJUNTOS

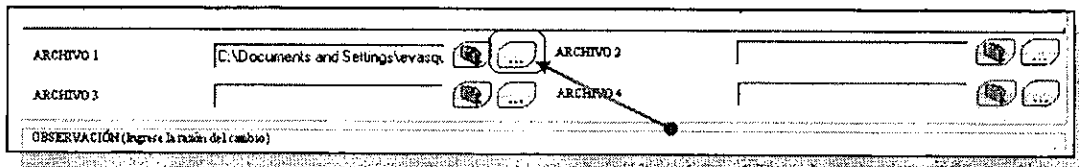
ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO 4096986

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO
19-01-2009	SERNAC.EVASQUEZ	WebService	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
19-01-2009	WS_PCS	SERNAC_WD	RESULTADO_XML_4096986.TXT
19-01-2009	WS_PCS	SERNAC_WD	FILE_XML_4096986.TXT
19-01-2009	SERNAC.EVASQUEZ	EVASQUEZ@SERNAC.CL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML

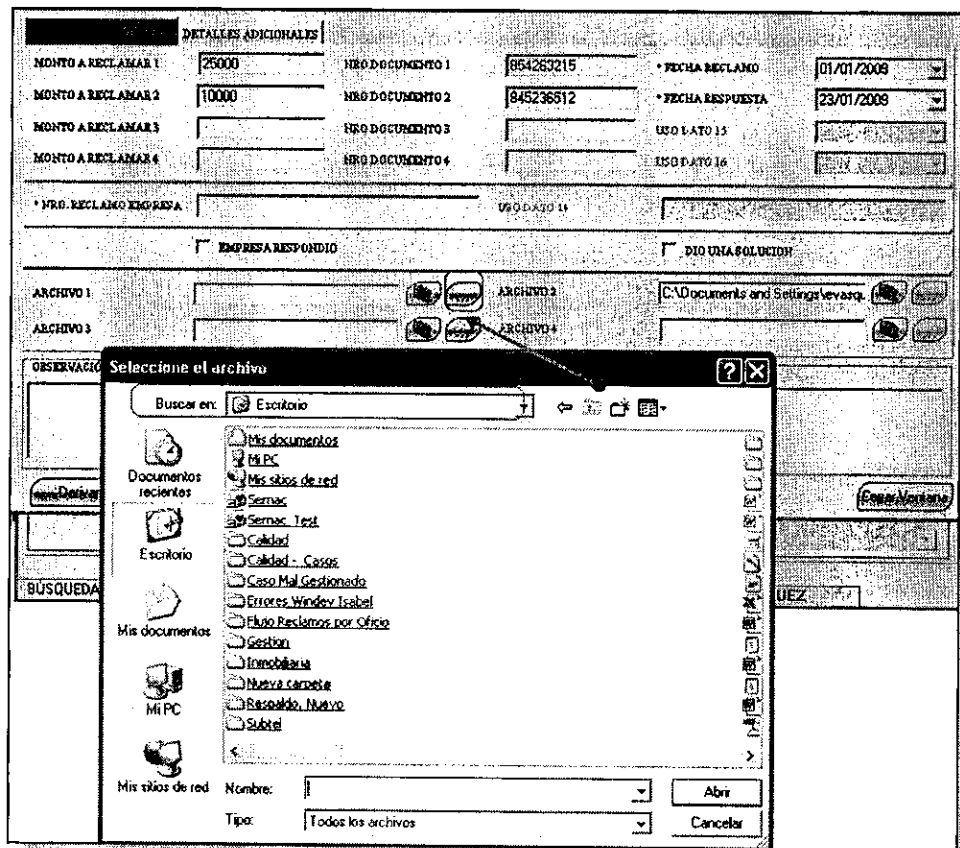
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Por otra parte, si el archivo se encuentra en nuestro computador, es necesario presionar el icono que representa tres puntos seguidos. "...".

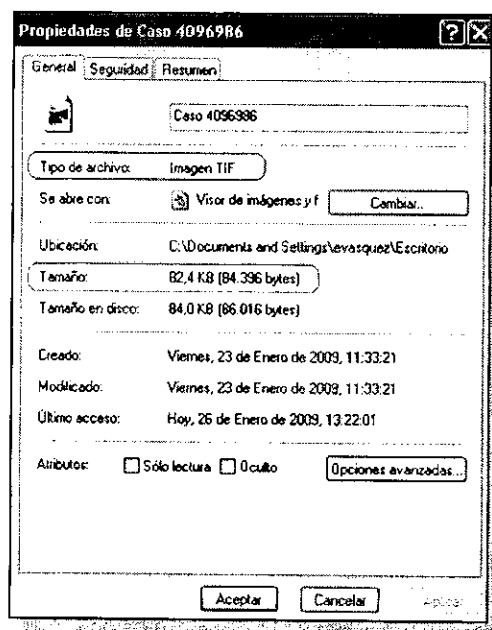


De allí se desplegará un buscador que nos ayudará a elegir el archivo que deseamos extraer desde nuestro computador.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Todos los archivos que se adjuntan deben ser de extensión PDF.
Cualquier archivo de formato diferente (Word, Excel, etc.).



4.4.7.3 SVS: Superintendencia de Valores y Seguros

La Superintendencia de Valores y Seguros puede resolver casos relacionados con cobertura del seguro contratado, por ello en situaciones de esta naturaleza DEBEN SER CONSULTADOS CON EL ABOGADO para que evalúe si deberán ser derivados a la superintendencia de Valores y Seguros (SVS) **sin realizar la mediación**. Los casos que tengan relación con otro tipo de problemas (causales) se deberá realizar obligatoriamente la mediación. Si no se obtiene una respuesta de parte del proveedor o esta no resulta satisfactoria a los requerimientos del consumidor, y además si el ejecutivo, una vez analizado los antecedentes del caso determina que los hechos expuestos no son

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

denunciables por el Sernac, corresponde la derivación del caso a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Seleccionar la institución a la que será derivado el caso. En esta ocasión se debe elegir la opción Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).



Luego se visualizará una pantalla la cual indica que debe llenar datos adicionales en los cuales está habilitada la opción de poder adjuntar archivos junto a los casos que se derivan a SVS. Los archivos pueden ser de hasta 5Mb y pueden poseer las siguientes extensiones:

- JPG – JPEG
- PDF
- DOC – DOCX
- XLS - XLSX

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.00Vn

facilita DATOS ADICIONALES SERVICIO PÚBLICO



MUJERQUERA 14:07:07



DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS - (SVS)

DETALLES ADICIONALES

USO DATO 1	USO DATO 2	USO DATO 3	USO DATO 4	USO DATO 5
USO DATO 6	USO DATO 7	USO DATO 8	USO DATO 9	USO DATO 10
USO DATO 11	USO DATO 12	USO DATO 13	USO DATO 14	USO DATO 15



USO DATO 16 USO DATO 17

ARCHIVO 1 0 KB  USO DATO 16 0 KB 

ARCHIVO 2 0 KB  USO DATO 17 0 KB 

OBSERVACIÓN (Ingresar la razón del cambio)

USO DATO 1

ARCHIVO 1 0 KB  USO DATO 1 0 KB 

El archivo es totalmente opcional (no obligatorio). Se permiten adjuntar documentos como FUAP, Contratos y toda información que el ejecutivo estime pertinente y necesario para facilitar la resolución del reclamo presentado por el consumidor

Se debe revisar la bitácora del caso en el cual indica un Id_Caso_SVS, si el caso fue derivado correctamente este dirá: Resultado: OK Numero: 00000000125

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.0050

ID CASO	5262635	INGRESO	04/04/2011	EJECUTIVO	PAMELADG
CONSUMIDOR	USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA	PROVEEDOR	MONITOREO		
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO	
ULTIMA ACCION	11/04/2011	MEDIACION FUE DERIVADA			

FECHA ACCION	DESCRIPCION ACCION	NOMBRE USUARIO	OBSERVACION
04/04/2011 12:05:15	LA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA	PAMELA DIAZ GAJA	
05/04/2011 13:08:05	SE HAN MODIFICADO LOS DATOS CALLE AAS NUMERO CALLE DE DIRECCION 12, VILLA DE DIRECCION DEL CONSUMIDOR	PAMELA DIAZ GAJA	
05/04/2011 13:13:20	MEDIACION FUE DERIVADA	PAMELA DIAZ GAJA	DERIVADO A: SVS_2
05/04/2011 13:14:54	SE ENVIÓ WEBSERVICE A SVS	PAMELA DIAZ GAJA	Resultado: OK Descripcion: SIN_ERROR Detalle: 2011040656352

Cambiar Vista

Si el caso presenta dificultades en la derivación, los errores se encuentran en la bitácora y además existe un archivo que se encuentra en los adjuntos del caso. El cual indica en donde se encuentra el error.

Luego el caso se debe cerrar el caso, con la gestión fin gestión mediación.

Búsqueda de Casos Ver: 1.0050

BUSQUEDA	ADICIONALES	ADJUNTOS	CONSUMIDOR	PROVEEDOR
ID CASO	5262635	INGRESO	04/04/2011	EJECUTIVO
CONSUMIDOR	USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA	PROVEEDOR	MONITOREO CASA MATRIZ DE	MONITOREO
TIPO CASO	MEDIACION	ESTADO	EN PROCESO	RESULTADO
ULTIMA ACCION	11/04/2011	MEDIACION FUE DERIVADA		

Agregar Observación Ver Bitácora

PASAR CASO A COLECTIVO

ALIMENTACION GARANTIA NEGATIVA A EFECTUAR CAMBIO

CASO DE PRUEBA CASO DE PR

VALOR MONETARIO 11 PRELIMINAR 01/03/2011

REGULAR ANTE LA ENTREGA? SI NO
PREMIAR INFORMACION? SI NO
INSURGIR A LOS SERVIDORES? SI NO

GESTION

RESULTADO

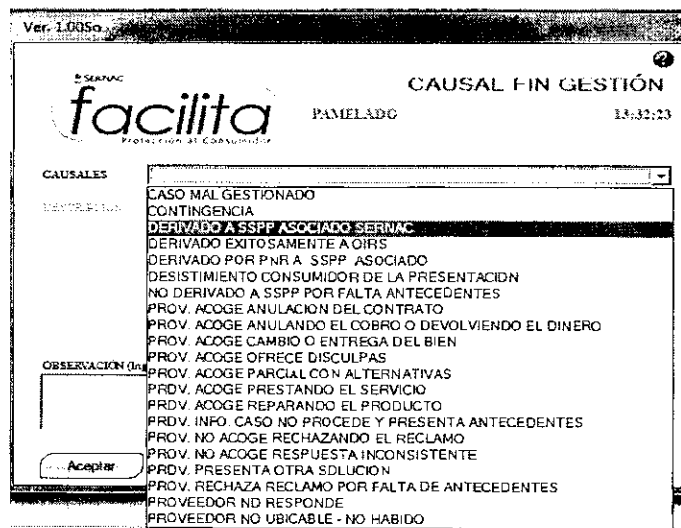
CIERRE POR REPETIDO O PRUEBA
FIN GESTION MEDIACION
MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA
MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO
MEDIACION SERA DERIVADA
MEDIACION SERA FIRMADA A EVALUACION DE COLECTIVO
MEDIACION SERA TRANSFERIDA

BUSQUEDA de 2011 13:30:43 PAMELADG

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona "FIN GESTIÓN MEDIACIÓN", Eligiendo una de las tres causales DERIVADO EXITOSAMENTE A SSPP ASOCIADO A SERNAC; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.



Luego debe seleccionar la carta IC- 008 Informa Cierre Caso SVS Transitoria

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver. 1.005g

facilita
Protección al Consumidor

SELECCIÓN CARTAS
PANELADG 13:33:44

ID CASO: 5262635

TIPO CARTA: C. INFORME DE CIERRE

EDITABLE 1:

EDITABLE 3:

DIRECCION: POIAZ@SERNAC.CL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO

OBSERVACIÓN (ingresa la razón del cambio)

CARTAS

- EDITABLE 2: C026 - INFORMA CIERRE
- EDITABLE 4: IC 011 - INFORME CIERRE CASOS PNR INMOBILIARIAS
- C033 - INFORMA CIERRE CASO PROVEEDOR NO RESPC
- C037 - FALTAN ANTECEDENTES PROVEEDOR
- C038 - INFORMA CONSUMIDOR CAMBIO PROVEEDOR
- IC 005 - INFORMA CIERRE CASO RCI TRANSITORIA
- IC 012 - INFORME CIERRE CASO PULLMAN BUS
- IC 013 - INFORMA CIERRE FALTA ANTECED TELECOM
- IC 014 - INFORMA CIERRE CASO SEC
- IC 006 - INFORME CIERRE CASO SBIF TRANSITORIA
- IC 020 - INFORME RESPUESTA CASO REABIERTO POR I
- IC 021 - INFORMA CIERRE DESESTIMIENTO CONSUMID
- IC 022 - INFORMA CIERRE RESPUESTA INCONSISTENTI
- IC 023 - INFORMA DENUNCIA CONSUMIDOR
- IC 007 - INFORMA CIERRE CASO GERIVADO OIRS
- IC 008 - INFORMA CIERRE CASO SVS TRANSITORIA
- IC 009 - INFORME CIERRE CARTA RESP CON ARCHIVO
- IC 010 - INFORMA CIERRE CASOS INMOB CON RESP.

Ver. 1.005g

Tacilita
Protección al Consumidor

MATERIA: INFORMA CIERRE CASO DERIVADOS SANTIAGO.

SEÑORA(ITA)
USUARIO PRUEBA USUARIO PRUEBA AAAAA
AAS 12
HUECHURABA
Presente

A través de la presente, junto con saludarle, informamos a Ud., que procederemos a realizar la derivación de su caso, ingresando su requerimiento ante la Superintendencia de Valores y Seguros, siendo esta autoridad pública la encargada de gestionar su reclamación según la normativa especial que regula la materia.

Usted puede seguir informándose sobre el estado de avance de la tramitación de su Reclamo ante la Superintendencia de Valores Y Seguros, llamado al teléfono (56 2)473 4000, o bien dirigiéndose a las oficinas de la Plataforma de Atención al Inversionista y Asegurado de la Superintendencia de Valores y Seguros, ubicada en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso1, en horario de atención de 09.00 a 13.30 hrs.

Con esta comunicación, el Sernac da por concluida su intervención administrativa, siendo la Institución Pública recién mencionada la responsable de seguir la gestión de su Reclamo.

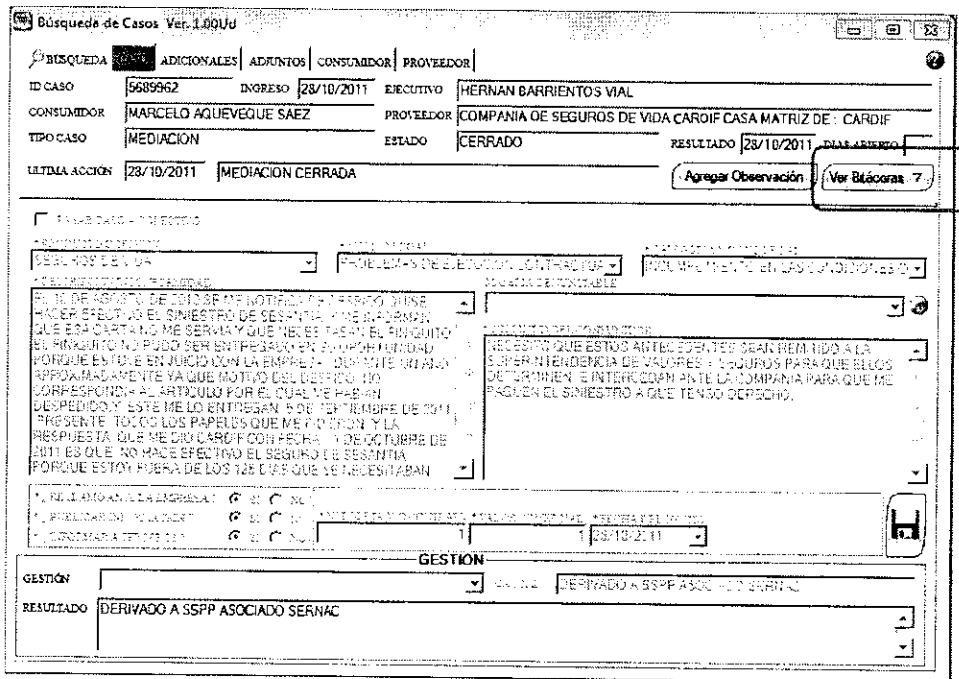
Presione con botón derecho del mouse y seleccione imprimir para enviar el documento a la impresora.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

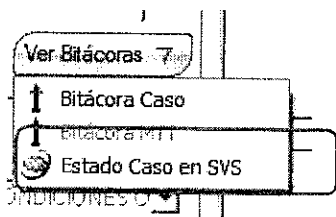
Departamento: Gestión Territorial y Canales

Estado de caso SVS

Con el fin de contar con información actualizada respecto de los casos derivados a la SVS, se incorpora la opción de "Estado Caso en SVS". Esta opción se activa solo cuando el sistema ha detectado un acuse de recibo "OK" desde SVS.



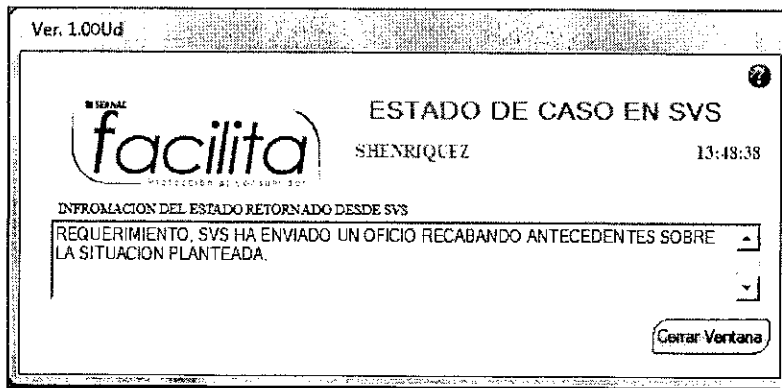
Para consultar el estado del caso en SVS debe presionar el botón "Ver Bitácoras"



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: gestión Territorial y Canales

Seleccione "Estado Caso en SVS" y se desplegará el estado de caso entregado por el servicio de SVS



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 213 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.4.7.4 SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

1.- En los casos relacionados con cajeros automáticos o fraudes relacionados con algún banco o institución financiera **deberán ser derivados a la superintendencia de bancos sin realizar la mediación**. En los casos que tengan relación con otro tipo de problemas (causales), se deberá realizar la mediación. Si no se obtiene una respuesta de parte del proveedor o esta no resulta satisfactoria a los requerimientos del consumidor, y además si el ejecutivo, una vez analizado los antecedentes del caso determina que los hechos expuestos no son denunciados por el Sernac, corresponde gestionar la derivación del caso a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

2.- Se solicita copia del carnet al consumidor por ambos lados para derivar sus antecedentes a la SBIF, para lo cual, se debe seleccionar **"enviar carta al consumidor"**, hacer Clic, lo cual nos lleva a otra pantalla en donde seleccionaremos la carta a informar al consumidor, haciendo un nuevo clic sobre esta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.0016n

BÚSCQUEDA | ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4812417 | SÍMBOLO: 04/06/2016 | ASPECTIVO: DANIEL TRONCOSO SURTEL
 CONSULTOR: ID ID | PROVEEDOR: FONDO CHY CASA MATRIZ DE: BANCO
 TÍTULO CASO: MEDIACION | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: MAS ABIERTO

OTRAS ACCIONES: [ACTIVAR] | [IA MEDIACION FUE ACEPTADA EN EL SISTEMA]

PASAR CASO A COLECTIVO

CATEGORÍA DE RECLAMO: CREDITOS DE CONSUMO | MINISTERIO: DERECHOS DEL CONSUMIDOR | CATEGORÍA DE PROBLEMA: DERECHO DE SEGURIDAD (SALUD, ESTAD...

PROBLEMA CAUSADO AUTOMÁTICAMENTE, FUNDIC. CASO QUE NO DEAN DENUNCIABLES | PROBLEMA

FECHA DEL INCIDENTE: 01/06/2016

RECLAMO RATE LA EMPRESA | DEFERIR INFORMACION

GESTIÓN

RESULTADO: SE REPETE POR REPETICIÓN DE PRUEBA SIN GESTIÓN MEDIACION MEDIACION SERA CAMBIADA A CONSULTA MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO MEDIACION SERA DERIVADA

BÚSCQUEDA: MEDIACION SERA ENVIADA A EVALUACION DE COLECTIVO MEDIACION SERA TRANSFERIDA SE CONTACTARIA A CONSUMIDOR TELEFONICAMENTE SE ENVIARIA CARTA A PROVEEDOR SE MEDIARA TELEFONICAMENTE SE TRANSFERIRIA A BACK OFFICE SE TRANSFERIRIA A EJECUTIVO COLECTIVISTA SE TRANSFERIRIA A PROVEEDOR TRAMITE INTERNO INICIAL

23:07 DTRONCOSO_5

Ver. 1.0016n

facilita

SELECCIÓN CARTAS

DTRONCOSO_5 19:27:39

ID CASO: 4812417

TÍTULO CASO: [INFORMATIVAS]

CARTAS:

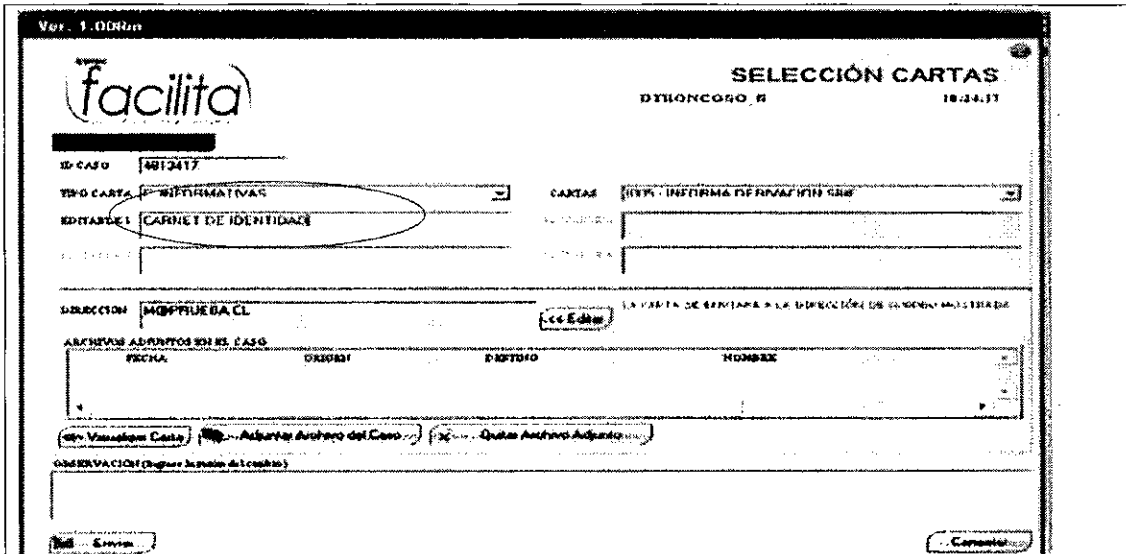
- 0010 - SOLICITA PRUEBA CON RESPUESTA PROVEEDOR
- 0011 - SOLICITA PRUEBA SIN RESPUESTA PROVEEDOR
- 0027 - CARTA SOLICITA ANTECEDENTES CON RESP PROV
- 0028 - SOLICITA ANTECEDENTES DERIVACION A SURTEL
- 0029 - INFORMA RESPUESTA TELECOMUNICACIONES
- 0030 - SOLICITA ANTECEDENTES DEL PROVEEDOR
- 0036 - INFORMA CONSUMIDOR CAMBIO VIA TRANSMISION
- 0038 - INFORMA CONSUMIDOR CAMBIO PROVEEDOR
- 0042 - INFORMA RESULTADO NEGATIVO
- 0043 - RESPUESTA PROVEEDOR FUERA PLAZO
- 0044 - INFORMA DERIVACION SSP
- 0045 - INFORMACION INFORMACION COLECTIVA

Con Variables Carta | Adjuntar Archivo del Caso | Quitar Archivo Adjunto

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

3.- Una vez seleccionado esta carta, existe una parte Editable 1 donde se escribirá la frase CARNÉ DE IDENTIDAD, para que aparezca en la carta que se enviara al consumidor



Ver: 1.0002m

Facilita

SELECCIÓN CARTAS
DIFONCORO, 6 18:24:37

ID CASO: 4812417

TIPO CARTA: INFORMATIVAS

EDITABLE 1: CARNET DE IDENTIDAD

CARTAS: [VER - INFORME DE PRIVACIDAD]

DIRECCIÓN: MOPPIRUEBA, CL

ARCHIVOS ADJUNTOS DEL CASO

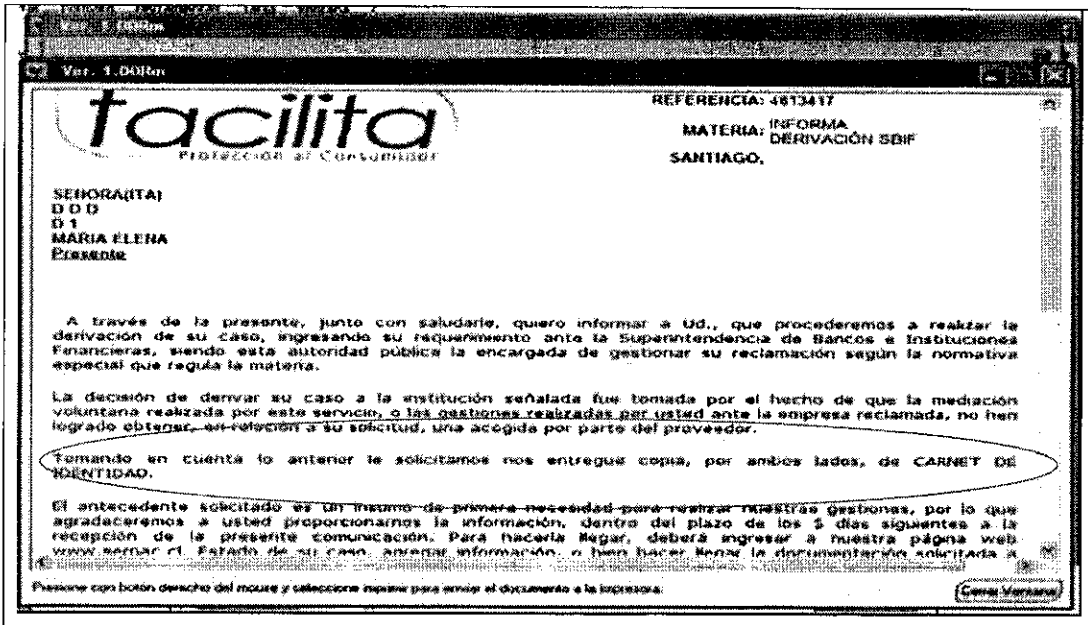
FECHA	ORIGEN	EXTENSO	NOMBRE

Ver Visualizar Carta
 Asesor Asesor del Caso
 Quitar Asesor Adjunto

Observación (Según la parte del caso)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

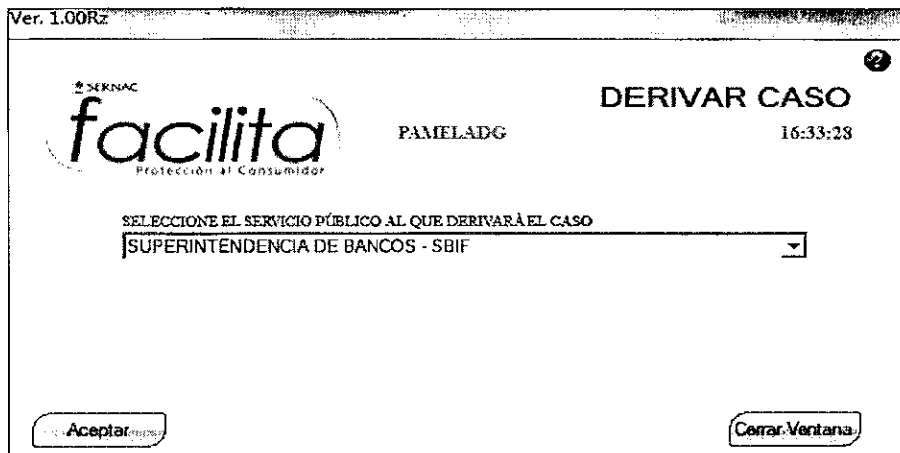


4.- Después de recibir la documentación del consumidor para realizar la derivación, se deberá seleccionar, de "Gestión" la acción "Mediación será Derivada", una vez realizado esta acción, se abrirá un cuadro de diálogo en que se debe seleccionar la institución a la que será derivado el caso, en esta ocasión se debe elegir la opción Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras (SBIF).

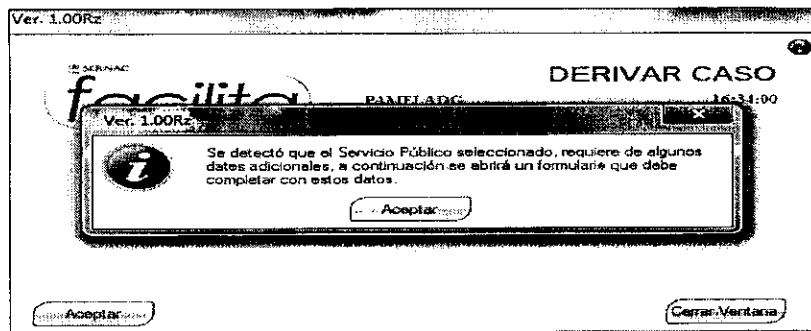
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 217 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



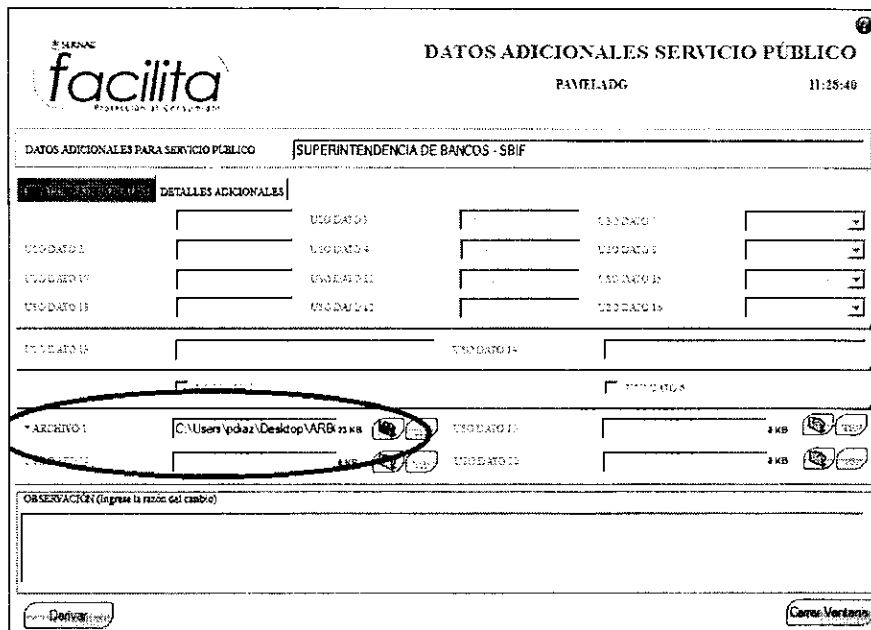
5.- Seleccionada y aceptada la Superintendencia (SBIF) se abrirá un cuadro en que se señala que ese servicio público tiene convenio por E-mail, al aceptar se desplegará la carta de derivación del caso hacia la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



6.- La SBIF solo permite el envío de un archivo adjunto por lo tanto se debe seleccionar la pestaña * **ARCHIVO 1** que se encuentra marcado con rojo para adjuntar el primer archivo, en este campo se debe agregar la fotocopia del carnet de identidad y la presentación del caso denominado FUAP, este archivo debe ser PDF.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

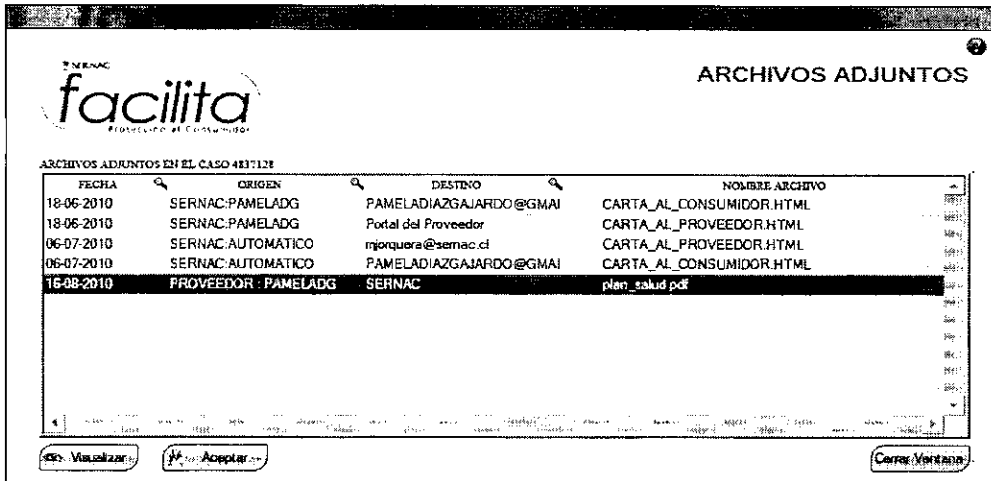


Se desplegará una pantalla con todos los archivos adjuntos que contiene el caso, en el cual se debe seleccionar el que contenga información idónea.

Luego aparece un mensaje el cual informa que el archivo fue subido con éxito.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



ARCHIVOS ADJUNTOS

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO 483712

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE ARCHIVO
18-06-2010	SERNAC:PAMELADG	PAMELADIAZGAJARDO@GMAIL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
18-06-2010	SERNAC:PAMELADG	Portal del Proveedor	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-07-2010	SERNAC:AUTOMATICO	mjuquera@sernac.cl	CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
06-07-2010	SERNAC:AUTOMATICO	PAMELADIAZGAJARDO@GMAIL	CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
16-08-2010	PROVEEDOR : PAMELADG	SERNAC	plan_salud.pdf

Nota: el FUAP debe ser escaneado en formato PDF, por lo tanto deben imprimir y luego escanear.

7.- En la siguiente pestaña de detalles adicionales se debe seleccionar el nombre del banco o institución financiera indicada por el consumidor en el reclamo. Luego de esto debe presionar el botón Derivar para finalizar la derivación del caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.007c

facilita DATOS ADICIONALES SERVICIO PÚBLICO

PAMELADG 16:39:42

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO | SUPERINTENDENCIA DE BANCOS - SBIF

DETALLES ADICIONALES

* NOMBRE BANCO	BANCO PALABELLA	COMBO DATO 02	
COMBO DATO 03	BANCO BICE HSBC BANK (CHILE) BANCO INTERNACIONAL BANCO DEL ESTADO DE CHILE CITIBANK N.A. ELIM	COMBO DATO 04	
COMBO DATO 13	BANCO SANTANDER-CHILE BANCO ITAU CHILE JP MORGAN CHASE BANK BANCO DE LA NACION ARGENTINA THE BANK OF TOKYO-MITSUBISHI UFG LTD THE ROYAL BANK OF SCOTLAND (CHILE)	COMBO DATO 14	
COMBO DATO 14	BANCO SECURITY BANCO PALABELLA DEUTSCHE BANK (CHILE) BANCO RIFLEY HNS BANCO BANCO MONEK	COMBO DATO 15	
OBSERVACIÓN (Ingresar la razón)	BANCO PENTA BANCO PARIS BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, CH BANCO DEL DESARROLLO COOPETAL COOPFUCH ORINCOOP CAPITAL		

Derivar Cerrar/Cancelar

Búsqueda de Casos - Ver: 1.007c

BÚSQUEDA | ADICIONALES | ADJUNTOS | CONSUMIDOR | PROVEEDOR

ID CASO: 4837105 | INGRESO: 18/06/2010 | EJECUTIVO: PAMELA DIAZ GAJARDO

CONSUMIDOR: PAMELA DIAZ GAJARDO | PROVEEDOR: PRUEBA CMR CASA MATRIZ DE: BANCO

TIPO CASO: MEDIACIÓN | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO: | DIAS ABIERTO: 59

ULTIMA ACCIÓN: 06/07/2010 | INSISTENCIA ENVIADA A PROVEEDOR

PASAR CASO A COLECTIVO

* PRODUCTO O SERVICIO: LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE | * MOTIVO LEGAL: PROMOCIONES Y OFERTAS | * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL: INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS

* DESCRIPCIÓN INCONSISTENCIA: CASO DE PRUEBA INGRESADO POR ADMINISTRADOR | * CATEGORÍA MOTIVO LEGAL: INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS

Búsqueda de Casos V. Operación exitosa

* VALOR COMERCIAL: 1 | * FECHA DEL HECHO: 03/05/2010

* RECLAMO ANTE LA EMPRESA? SI NO | * PUBLICAR INFORMACION? SI NO

GESTIÓN: DESTINO: MEDIACION SERA DERIVADA | RESULTADO: | CAUSAL: | Grabar Cambios

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO | Lunes, 16 de Agosto de 2010 | 16:38:15 | PAMELADG

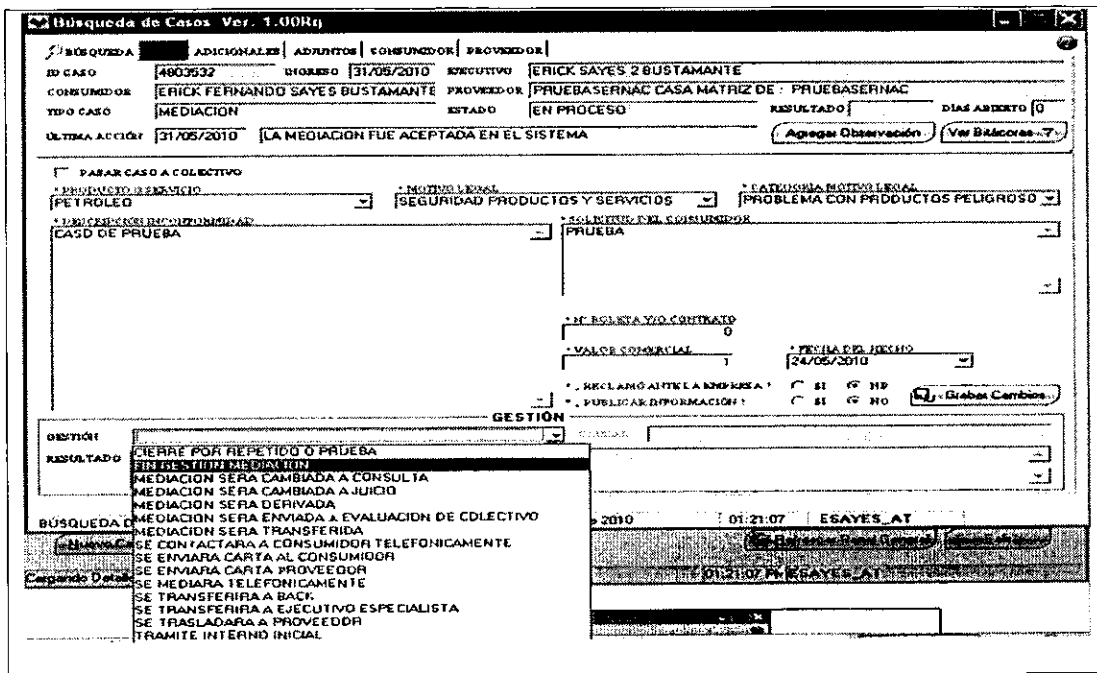
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Una vez Derivado, deben esperar 2 días hábiles antes de cerrar el caso, tiempo comprometido desde la SBIF para mandarnos un acuse recibo del caso, si llega antes deben proceder a cerrar.

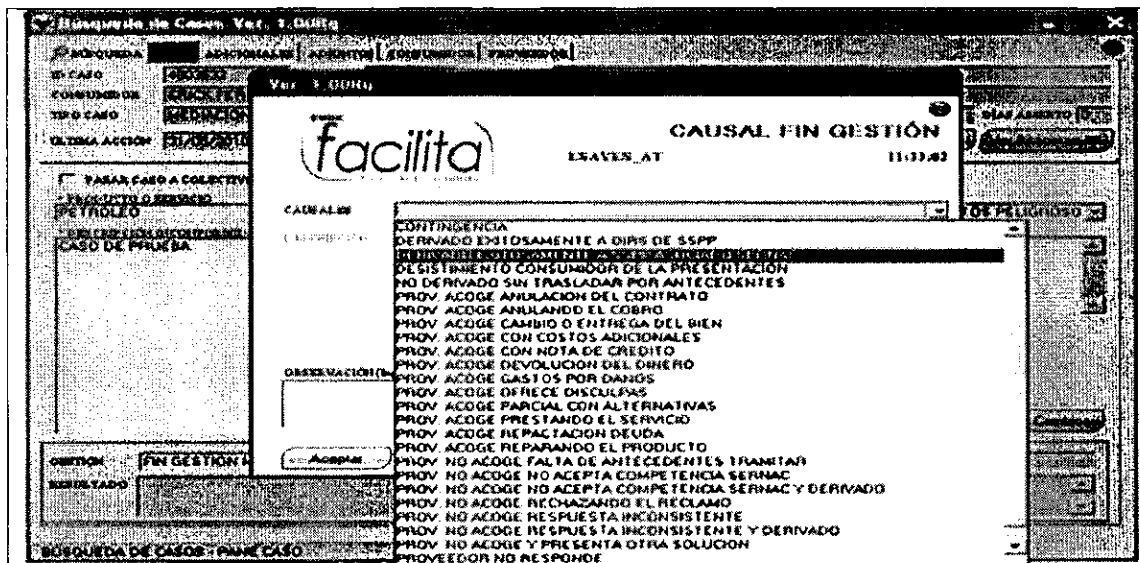
Si no llega en este plazo ingresar una Mesa de Ayuda dirigido a la Administradora del Sistema.

8.- Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona una de las tres opciones: DERIVADO EXITOSAMENTE A SSPP ASOCIADO A SERNAC; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.

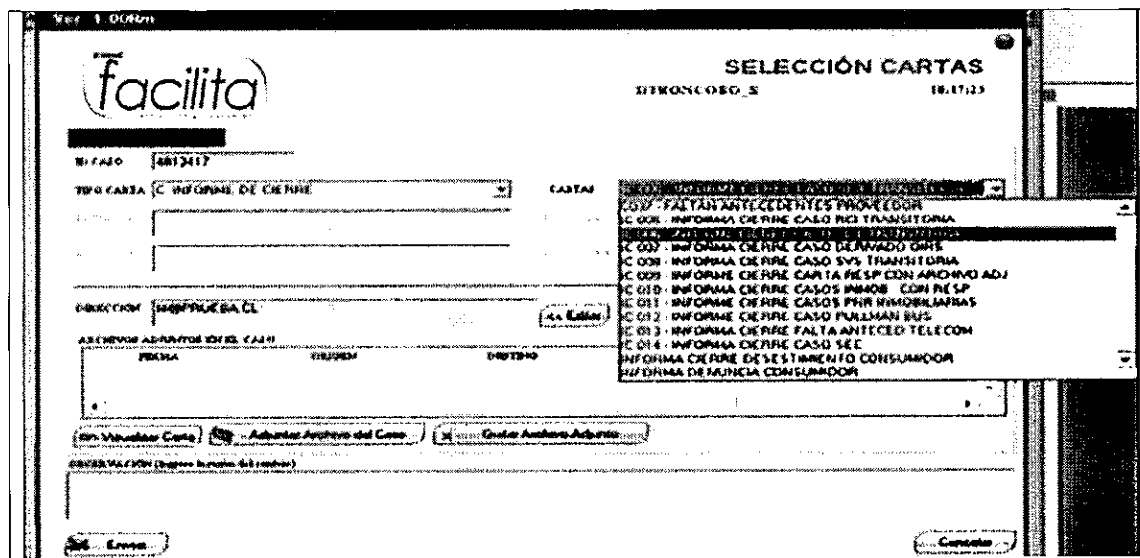


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



9.- Seleccionada la causal de cierre, se debe elegir una carta para enviar al consumidor, en este caso la carta debe ser la IC006 – INFORMA CIERRE CASO SBIF, procediendo al envío de la carta cerrando así el caso.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Ver: 1.0000m

Facilita

SELECCIÓN CARTAS
DTRONCOSO_N 19/10/14

NO CASO: [6613417]

TIPO CARTA: [C. INFORME DE GESTIÓN] CARTAS: [RECOMENDACIONES VERBALES CASOS DE FOMENTO]

FECHA: [] ASIGNADO: []

NO. DE CASO: [] NO. DE CARTA: []

DIRECCION: [MPTPUBA.CL] LA CARTA DE RESPUESTA A LAS RECOMENDACIONES DE FOMENTO

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	USUARIO	SISTEMA	NUMERO
[]	[]	[]	[]



[Sin Vincular Carta] [Sin Asignar Asesor del Caso] [Sin Asignar Asesor]

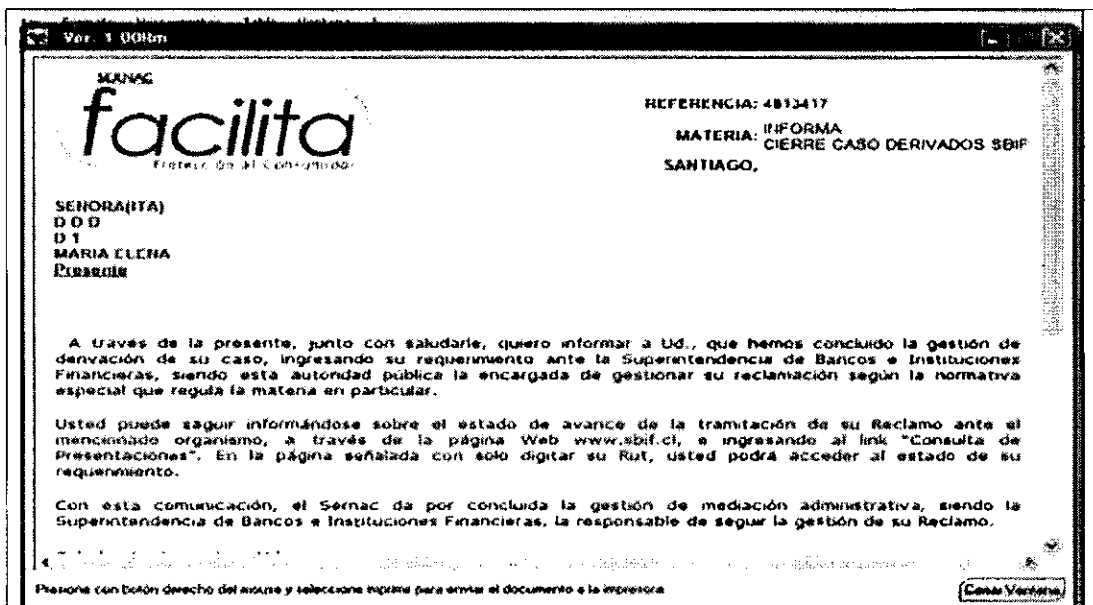
[SELECCIONAR CASOS PARA RESPUESTA]

[Cancelar]

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERVAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 247X</p>	Página 224 de 290
	<p>Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)</p>			



4.4.7.5 SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social

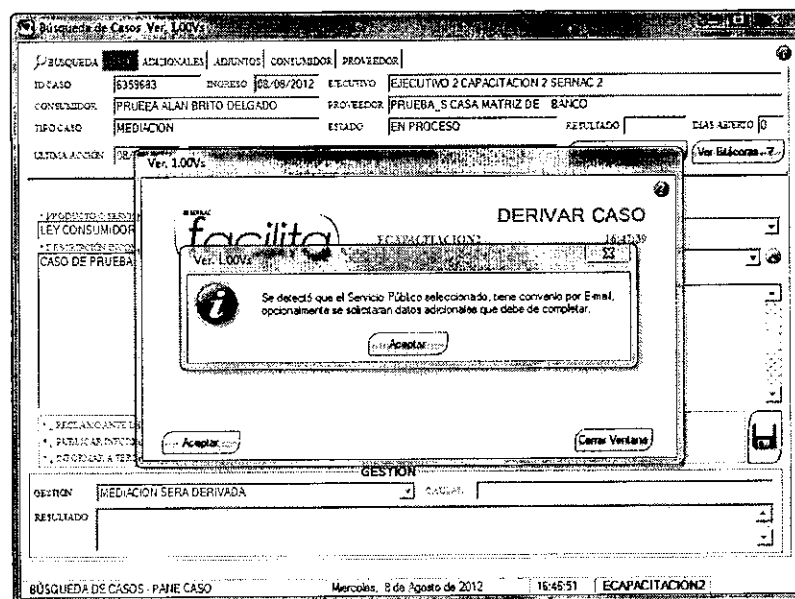
La Superintendencia de Seguridad Social puede resolver casos relacionados con Asignación familiar, Subsidio de Cesantía (Derechos y Requisitos) Subsidio por Incapacidad Laboral (Derecho, Cálculo y Requisitos), Afiliación y desafiliación a las cajas de compensación de Asignación Familiar de empresas, pensionados o independientes, por ello en situaciones de esta naturaleza **DEBEN SER CONSULTADOS CON EL ABOGADO** para analizar su derivación a la superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) **sin realizar la mediación, así como los antecedentes que de acuerdo al convenio deben ser solicitados al consumidor para la tramitación de dichas materias en la Superintendencia.** Los casos que tengan relación con problemas (causales) de Crédito Social, se deberá realizar obligatoriamente la mediación. Si no se obtiene una respuesta de parte del proveedor o esta no resulta satisfactoria a los requerimientos del consumidor, y además si el ejecutivo, una vez analizado los antecedentes del caso determina que los

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

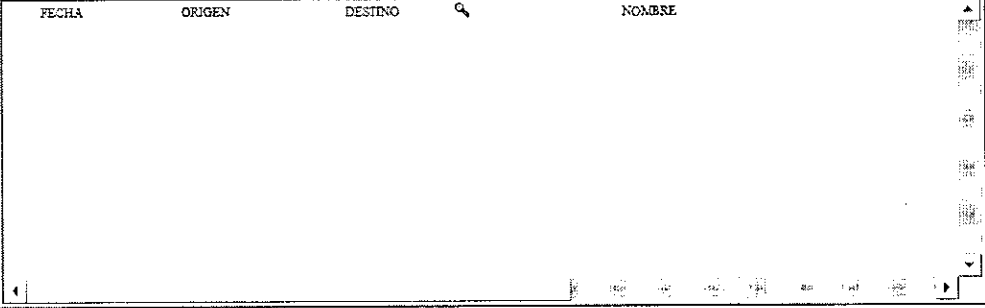
hechos expuestos no son denunciables por el Sernac, corresponde la derivación del caso a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Seleccionar la institución a la que será derivado el caso. En esta ocasión se debe elegir la opción Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

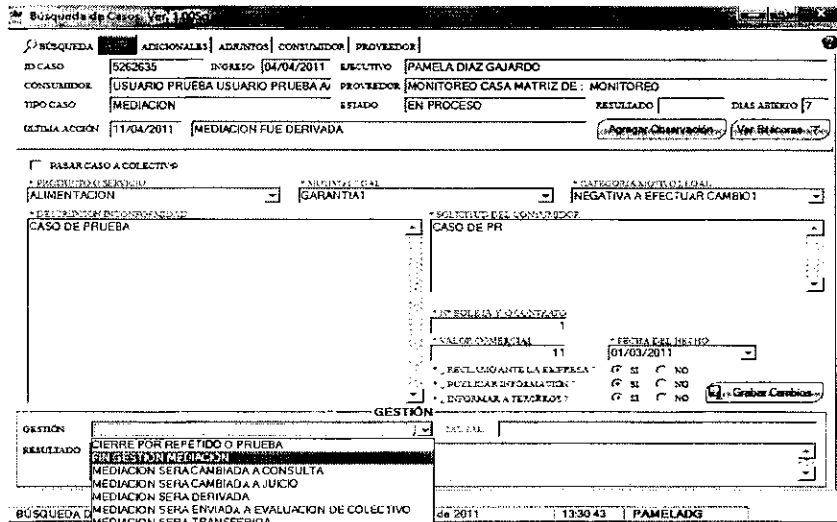
Luego se visualizara una pantalla la cual indica que debe llenar datos adicionales en los cuales está habilitada la opción de poder adjuntar archivos junto a los casos que se derivan a SUSESO., se debe adjuntar la respuesta entregada por el proveedor, en caso de haberlo hecho, y si se cuenta con ellos, todos los antecedentes proporcionados por el consumidor, que fundamenten su requerimiento.

DATOS ADICIONALES PARA SERVICIO PÚBLICO		SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	
DETALLES ADICIONALES		DETALLES ADICIONALES	
ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO			
FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE
			
OBSERVACION (Ingresar la razón del cambio)			

Luego de la derivación el caso se debe cerrar el caso, con la gestión fin gestión mediación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



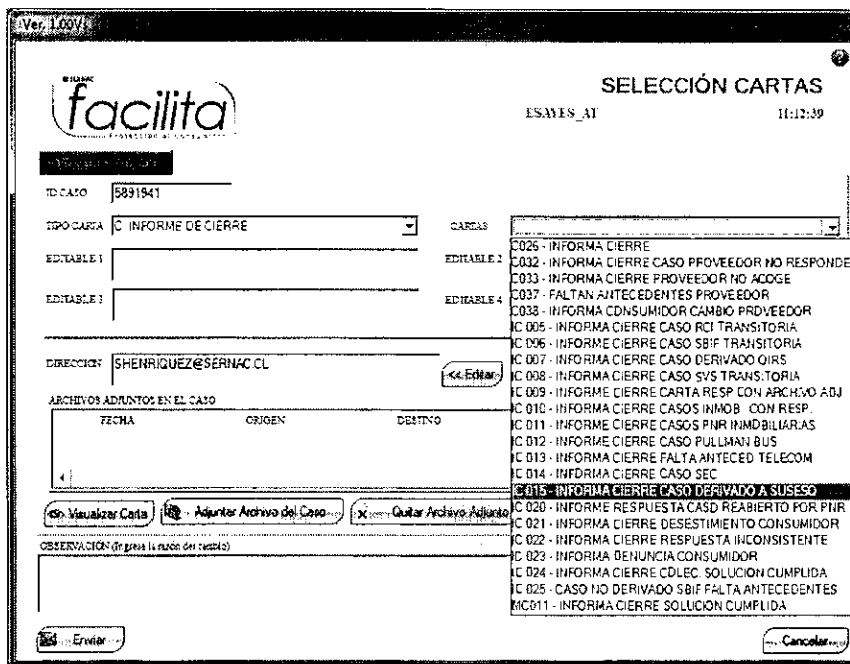
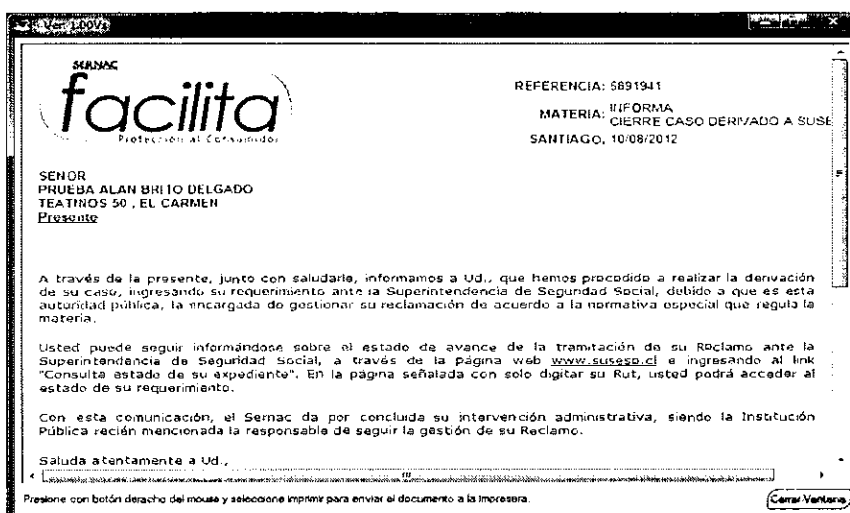
Para cerrar el caso, una vez derivada la mediación, se selecciona “FIN GESTIÓN MEDIACIÓN”, Eligiendo una de las tres causales DERIVADO EXITOSAMENTE A SSPP ASOCIADO A SERNAC; DERIVADO POR PNR A SSPP ASOCIADO; DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A SSPP ASOCIADO.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

Luego debe seleccionar la carta IC- 015 Informa Cierre Caso derivado a SUSES0

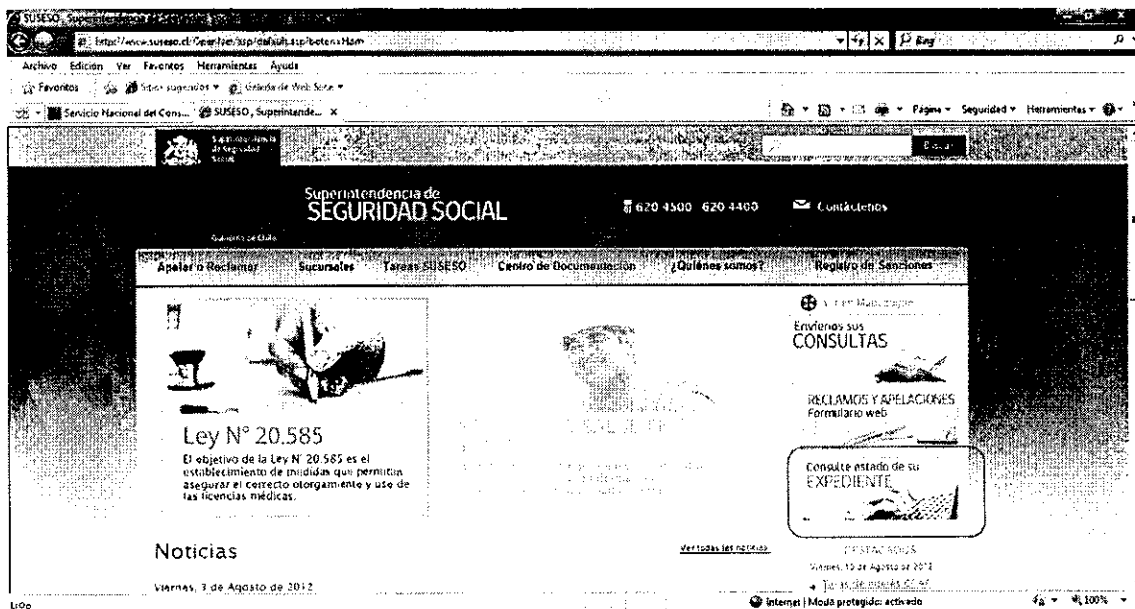
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 229 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

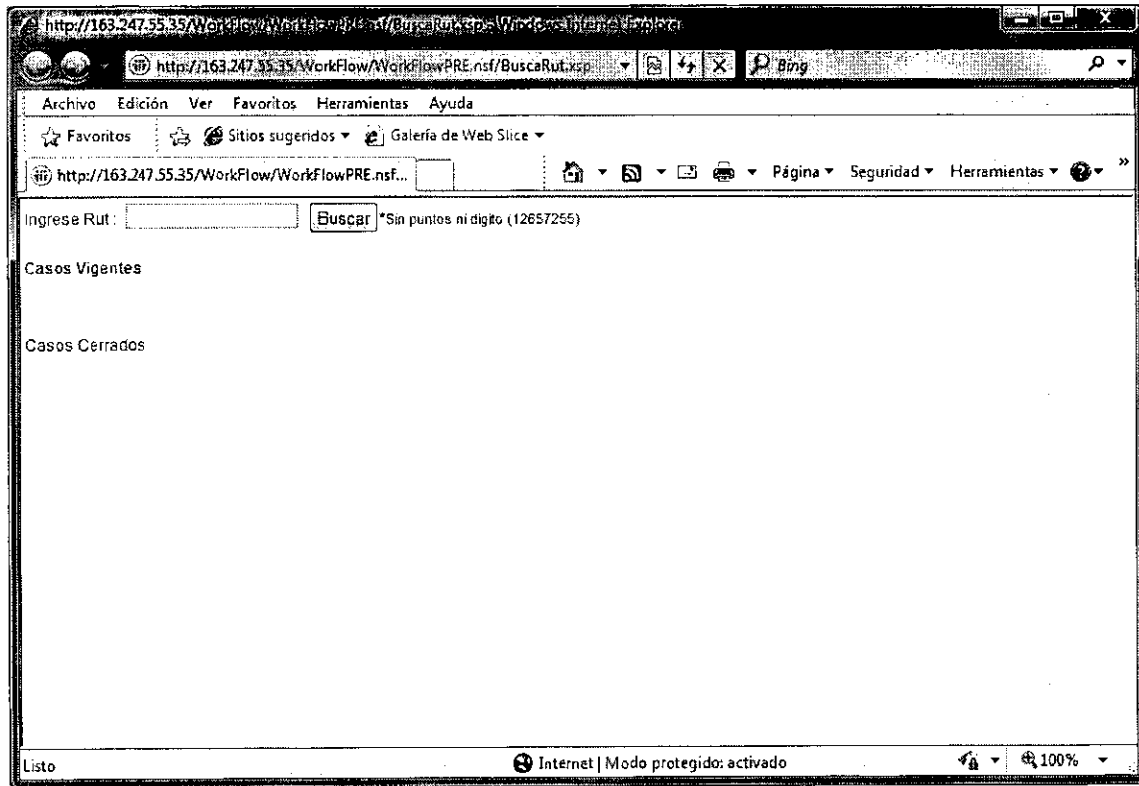
Estado de caso derivado SUSESO

Con el fin de contar con información actualizada respecto de los casos derivados a la SUSESO, se puede revisar en la página web de SUSESO, en el link Consulta de Expedientes, solo con el rut del consumidor.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

4.4.7.5 Casos de la comisión Nacional de Energía

Una mención especial merece el caso del acuerdo de cooperación establecido entre SERNAC y CNE, en virtud del cual se han realizado las modificaciones al sistema SernacWD y en el portal web municipal (SFM), modificaciones que consisten en que para que cada vez que sea trasladado, al proveedor, un caso clasificado en su motivo legal como 'INFORMACION Y PUBLICIDAD' y categoría motivo legal como 'PRECIO COBRADO DISTINTO AL INFORMADO EN BENCINAENLINEA.CL' se emita de manera automática una notificación a dicho organismo público CNE.

* PRODUCTO O SERVICIO	* MOTIVO LEGAL	* CATEGORÍA MOTIVO LEGAL
BENCINA	INFORMACION Y PUBLICIDAD	PRECIO COBRADO DISTINTO AL INFORMADO

La acción realizada resulta transparente para el ejecutivo que realiza el traslado ya que ésta se ejecuta al mismo tiempo en que se envía la notificación de traslado al proveedor y la carta informativa al consumidor; quedando reflejado sólo como un adjunto más en el caso cuyo destinatario es una cuenta de correo electrónica de la Comisión Nacional de Energía. Dicha notificación NO genera acuse de recibo por lo que no se debe esperar respuesta de regreso.

ARCHIVOS ADJUNTOS

FECHA	ORIGEN	DESTINO	MP	NOMBRE ARCHIVO
09-08-2012	SERNAC:SHENRIQUEZ	Portal del Proveedor		CARTA_AL_PROVEEDOR.HTML
09-08-2012	SERNAC:SHENRIQUEZ	SHENRIQUEZ@SERNAC.CL		CARTA_AL_CONSUMIDOR.HTML
09-08-2012	SERNAC:SHENRIQUEZ	RGS@CNE.CL		CARTA_AL_PROVEEDOR HTML



El asunto del correo tiene el formato

SERNAC - CNE - Notificación de reclamo a proveedor, Caso 6362554

Y se envía la misma carta enviada al proveedor (F002 - FUAP + TRASLADO).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 232 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Consideraciones de las derivaciones

1. **Las plataformas comunales no realizan derivaciones**, lo cual está definido en las funcionalidades del Portal Municipal: Este listado de funcionalidades se encuentra en el documento llamado Portal Municipal y esta publicado en el Sistema Documental.
2. Los casos derivados a la SBIF pueden ser rechazados por esta institución por lo siguiente:
 - ✓ Falta de legibilidad del documento.
 - ✓ Archivo mal digitalizado.
 - ✓ Archivo con extensión distinta a PDF.
 - ✓ Falta de archivo adjunto
 - ✓ Envío físico del caso
3. La SBIF permite solo un archivo en el cual debe ir el Carné de identidad y el FUAP, ambos deben ser escaneados en un solo archivo en PDF el que debe ser subido al sistema en el campo ARCHIVO1.
4. Los correos de rechazo (SBIF, SEC, SUBTEL) llegan al caso y a una casilla de correo que es monitoreada por el depto. DGTC, por lo tanto si el rechazo no ha llegado y a su vez no existe retroalimentación de dicho depto., se les solicita que los casos deben ser cerrados en un plazo máximo de 2 días luego de ser derivado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 233 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

SECCIÓN 5: Reapertura de Reclamos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Económica, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 234 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

INDICE SECCION 5

4.5	REAPERTURA DE RECLAMOS CERRADOS	235
4.5.1	Errores de Gestión.....	236
4.5.3	Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos	243
4.5.4	Condiciones adicionales para realizar reapertura de casos cerrados	244
4.5.5	Responsable de la Reapertura y gestión de casos Re abiertos	244
4.5.6	Indicadores de gestión de casos re- abiertos	245
5.0.-	Criterios de Aceptación	245
6.0	Consideraciones del Manual.....	246
7.0.-	Registros de Calidad	247
8.0.-	Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.....	248
	Requisitos de Elementos de entrada	248
9.0.-	Riesgos	249
	ANEXO N°1 CHECK LIST GESTION DE RECLAMOS	250
	ANEXO N°2 Ejemplo de Árbol de Motivo Legal Mercado Financiero	255
	Anexo N°3 Formato Respuesta Proveedor Y Respuesta Inconsistente.....	262
	ANEXO N°4 Extracto Guía de Materias Denunciables (ver texto completo en Sistema Documental)	267
	ANEXO N°5 Extracto de la Guía para Ejercer Derecho a Denuncia y Demanda	271
	ANEXO N° 6 ARBOL DE CIERRE PARA GESTION DE RECLAMOS.....	281
	ANEXO N° 7 MEDIOS DE PRUEBA PARA PROPUESTA DE DENUNCIA	287

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 235 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.5 REAPERTURA DE RECLAMOS CERRADOS

La reapertura de casos es una gestión que está disponible para ser ejecutada por los ATP de cada Dirección Regional y por el (la) Administrador (a) de Sistema. La consecuencia fundamental de la realización de esta acción es que un caso ya cerrado pasa a estar abierto nuevamente para nuevas gestiones sobre el mismo.



Para proceder a reabrir Reclamo ya cerrado, debe estar enmarcado en alguna de las siguientes situaciones:

1) Errores de Gestión atribuibles a usuarios de las distintas Plataformas de Gestión de Reclamos.

Una vez que se identifica el caso a reabrir, normalmente cerrado como Proveedor No responde, se analiza y si producto de un error de gestión por parte del ejecutivo, tales como: cierres erróneos, cierres antes de plazo, problemas con otorgamiento de claves en el Portal del Proveedor, problemas de sistema para el ingreso de respuesta u otras opciones que signifiquen claramente responsabilidad del Sernac en el cierre el caso, amerita la reapertura del mismo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 236 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Esta situación puede ser vista y analizada por cualquier ATP y por el Departamento Gestión Territorial y Canales. Corresponde a reclamos identificados individualmente. (Caso a caso).

2) Campañas Masivas por Trabajo de Actualización de Datos Empresas.

Las campañas de actualización de Datos las realiza en forma periódica el Departamento Gestión Territorial y Canales, desde donde se instruirá a las DRs el alcance, el volumen y los plazos de estas campañas. Ejemplos de esta situación son Proveedores que están validados en nuestro Sistema, pero que su correo y/o Dirección de envío están registrados en forma incorrecta, ya que no corresponden a los datos actuales del proveedor, quien no ha informado al Sernac de estos cambios. La consecuencia inmediata es que impide que los reclamos trasladados le lleguen efectivamente al proveedor destinatario. Generándose un error de gestión en el sistema

3) Uso de Canales Inadecuados por el Proveedor para Ingresar Respuestas de Reclamos.

Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos y que corresponde al Portal del Proveedor y a las Oficinas de Partes de las Direcciones Regionales, utilizando vías alternativas inadecuadas, como correo sernacresponde@sernacresponde.cl; mesaproveedores@sernac.cl, xxx@sernac.cl, Web Master de Sernac.cl, Soni, y otros similares.

Esta situación puede ser vista y analizada por cualquier ATP y por el Departamento Gestión Territorial y Canales.

4.5.1 Errores de Gestión

La detección de la necesidad de reabrir un reclamo, mayoritariamente provienen desde los tickets que ingresan los proveedores en la Mesa de Ayuda. Las principales causas detectadas son: casos cerrados con Proveedor No responde y con respuesta en Sistema,

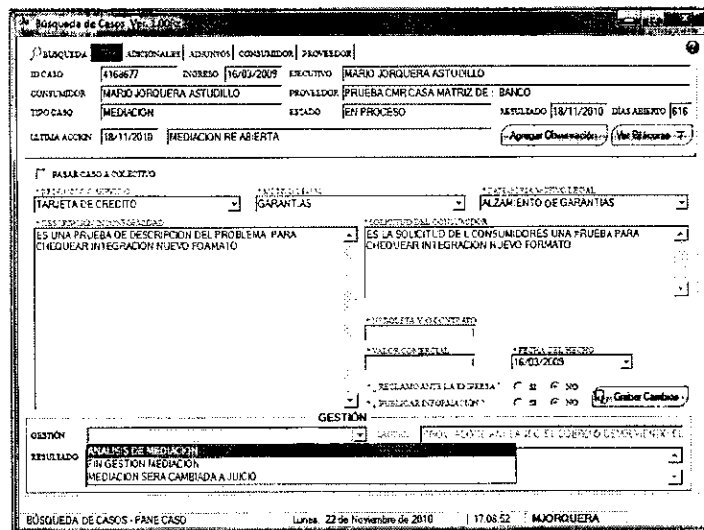
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

retraso en la entrega de claves y por ende el plazo para ingresar la respuesta expiró, Plataforma de ingreso de respuestas no habilitada y la recepción en fecha de una respuesta en Of. De Partes, pero su ingreso tardío al Sistema hace que el caso este cerrado con PNR, Estas causales necesariamente inciden en la reapertura de los reclamos, que deben gestionar los ATP.

Una vez que un caso es reabierto, las opciones de gestión que aparecen en el Sistema son:

- Análisis de Mediación
- Fin Gestión Mediación
- Mediación será cambiada a Juicio



The screenshot shows a web application interface for managing consumer cases. At the top, there are search filters and a navigation menu with options like 'ADICIONALES', 'ADMISION', 'CONSUMIDOR', and 'PROVEEDOR'. The main area displays case information: ID CASO (4166677), INGRESO (16/03/2009), EJECUTIVO (MARIO JORQUERA ASTUILLLO), CONTENIDOR (MARIO JORQUERA ASTUILLLO), PROVEEDOR (PRUEBA CMR CASA MATRIZ DE : BANCO), TIPO CASO (MEDIACION), ESTADO (EN PROCESO), METILADO (18/11/2010), DIAS ABIERTO (616), and ULTIMA ACCION (18/11/2010) (MEDIACION RE ABIERTA). Below this, there are sections for 'BASE DE DATOS A CONSULTAR' (including 'TARJETA DE CREDITO' and 'ALZAMIENTO DE GARANTIAS'), 'DESCRIPCION DEL PROBLEMA PARA CHEQUEAR INTEGRACION NUEVO FORMATO', and 'DESCRIPCION DEL PROBLEMA PARA CHEQUEAR INTEGRACION NUEVO FORMATO'. There are also fields for 'VALOR CONTRATO' and 'FECHA DEL BUENO'. At the bottom, there is a 'GESTION' section with a dropdown menu set to 'ANALISIS DE MEDIACION' and a 'RESULTADO' field containing 'FIN GESTION MEDIACION' and 'MEDIACION SERA CAMBIADA A JUICIO'. The footer shows 'BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO', 'Lunes 22 de Noviembre de 2010', '17:05:52', and 'MJORQUERA'.

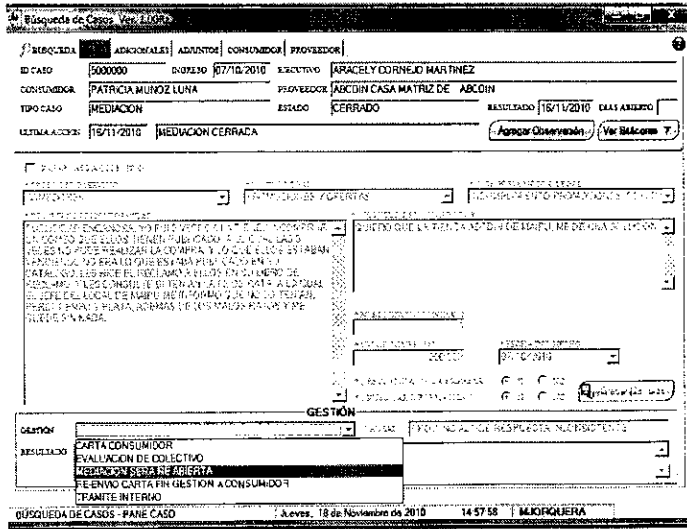
Una vez Reabierto, se debe seleccionar ANALISIS DE MEDIACIÓN y colocar una observación que indique la razón de la reapertura del caso, para que se habiliten todas las opciones de Gestión de un caso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

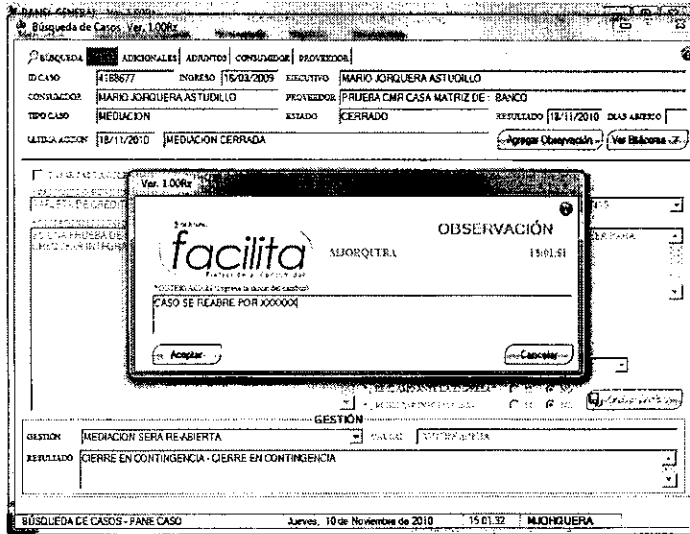
Caso 1: La respuesta al caso ya está ingresada al Sernac por el proveedor respectivo.

- Se identifica el caso a ser reabierto.
- Se analiza y se define en conjunto con el ATP respectivo que procede la reapertura en el Sistema. Para ello el ATP debe buscar el caso, luego se ingresa al mismo y se presiona la acción de Gestión "MEDIACION SERA RE-ABIERTA"

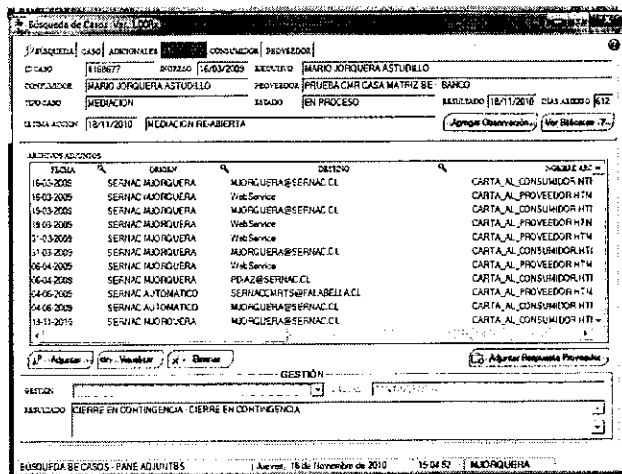


- Luego se debe colocar una observación que explique la razón de la re-apertura, y se presiona ACEPTAR, con ello el caso queda abierto en la grilla del ejecutivo, finalizando la participación del ATP en este procedimiento.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

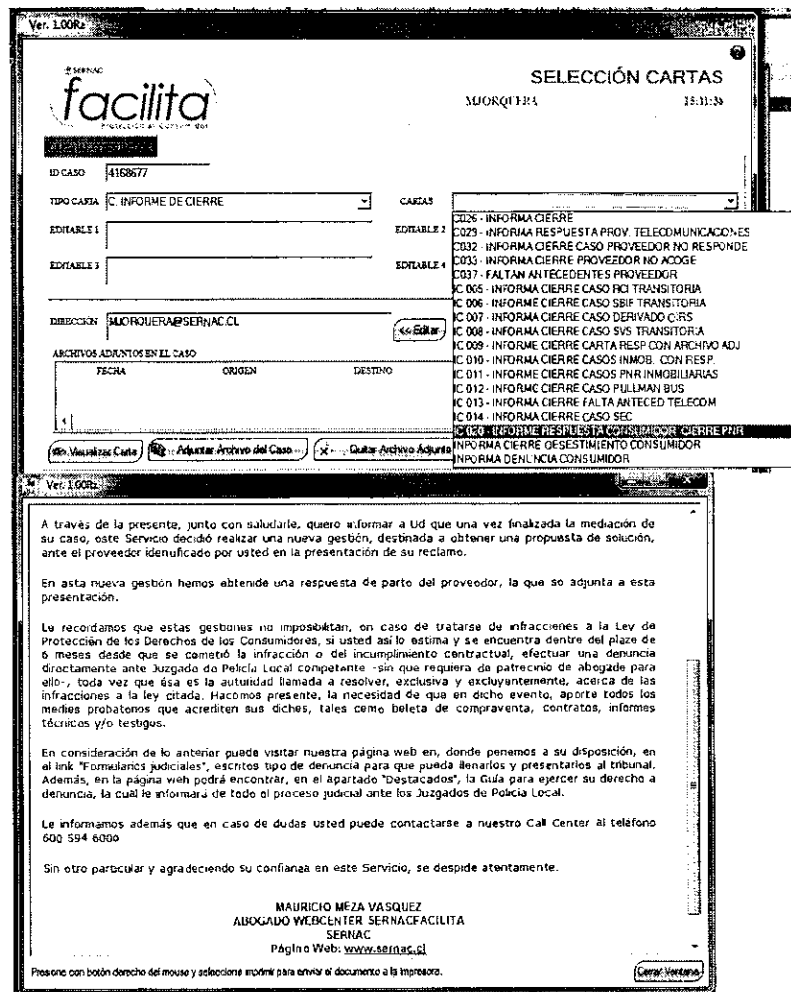


- Posteriormente el Ejecutivo debe ingresar la respuesta en la pestaña Adjuntos, presionando el botón ubicado al costado derecho "ADJUNTA REPUESTA PROVEEDOR"



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

- Ejecutivo cierra el caso. Debe seleccionar la opción FIN GESTION, elige el cierre más adecuado y envía respuesta a consumidor utilizando carta **1020 Informa Respuesta Consumidor Cierre PNR**.



SELECCIÓN CARTAS

MUQUITA 15:11:38

ID CASO: 4168677

TIPO CARTA: C INFORME DE CIERRE

EDITABLE 1: []

EDITABLE 3: []

DIRECCION: MALOQUERA@SERNAC.CL

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO
1		

Ver: 1.000r

A través de la presente, junto con saludarle, quiero informarle a Ud que una vez finalizada la mediación de su caso, este Servicio decidió realizar una nueva gestión, destinada a obtener una propuesta de solución, ante el proveedor identificado por usted en la presentación de su reclamo.

En esta nueva gestión hemos obtenido una respuesta de parte del proveedor, la que se adjunta a esta presentación.

Le recordamos que estas gestiones no imposibilitan, en caso de tratarse de infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, si usted así lo estima y se encuentra dentro del plazo de 6 meses desde que se cometió la infracción o del incumplimiento contractual, efectuar una denuncia directamente ante Juzgado de Policía Local competente -sin que requiera de patrocinio de abogado para ello-, toda vez que ésta es la autoridad llamada a resolver, exclusiva y excluyentemente, acerca de las infracciones a la ley citada. Hacemos presente, la necesidad de que en dicho evento, aporte todos los medios probatorios que acrediten sus dichos, tales como boleta de compraventa, contratos, informes técnicos y/o testigos.

En consideración de lo anterior puede visitar nuestra página web en, donde tenemos a su disposición, en el link "Formulancia judiciales", escritos tipo de denuncia para que pueda llenarlos y presentarlos al tribunal. Además, en la página web podrá encontrar, en el apartado "Destacados", la Guía para ejercer su derecho a denuncia, la cual le informará de todo el proceso judicial ante los Juzgados de Policía Local.

Le informamos además que en caso de dudas usted puede contactarse a nuestro Call Center al teléfono 600 594 6000

Sin otro particular y agradeciendo su confianza en este Servicio, se despide atentamente.



MAURICIO MEZA VASQUEZ
 ABOGADO WEBCENTER SERNACFACILITA
 SERNAC
 Página Web: www.sernac.cl

Presione con botón derecho del mouse y seleccione opción para enviar el documento a la impresora.

CASO 2: El caso debe gestionarse ante el Proveedor desde el Principio

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 241 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Ante la situación que el caso deba gestionarse ante un nuevo proveedor desde el inicio, el primer paso a realizar es re-abrir el caso siguiendo los pasos ya establecidos en el punto anterior, luego debe modificar el Proveedor para llevarlo desde el que se encuentra "Malo" al Proveedor identificado como "correcto".

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 242 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.5.2 Campañas Masivas

Esta gestión se realiza desde DGTyC y corresponde al trabajo constante de actualización de datos de los proveedores inscritos en la base de datos del Sernac que realiza nuestro departamento. En dicho trabajo, hecha la actualización de datos, se verifica que existen cambios de datos de proveedores quienes no informaron oportunamente, generando que los reclamos trasladados a su dirección de correo electrónico no llegaran a destino.

Este procedimiento es realizado de manera centralizada por el Departamento Gestión Territorial y Canales, gestionándose de manera masiva todos los reclamos afectados ante el Proveedor para que se pronuncie. Todos los casos revisados corresponden a reclamos cerrados como Proveedor No responde. El eje central de esta gestión, además de actualizar los datos, es disminuir el volumen de reclamos cerrados como Proveedor No Responde, lo cual es de interés de nosotros como Sernac y de los proveedores, y, a su vez, de aumentar el volumen de casos cerrados como Proveedor Acoge.



Una vez que las respuestas ingresan son subidas a los casos y los ejecutivos, verifican el ingreso de la respuesta y luego proceden a cerrar el caso como lo hacen normalmente, pero ahora utilizan la carta **I020 Informa Respuesta Consumidor Cierre PNR**.

El procedimiento de esta nueva gestión es como sigue:

1.- DGTyC, de manera centralizada deberá enviar el proveedor el (los) FUAP digitalizado (previa impresión si fuera necesario) a la dirección de correo electrónico corregida en la base de datos de proveedores, como archivo adjunto, mediante su correo sernac.cl o sernacfacilita.cl. Este correo deberá contener el siguiente texto similar al siguiente:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 243 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

"Sres. XXXXXXXX (Nombre Comercial):

Junto con saludarles, paso a remitir los antecedentes del caso N° XXXXXXXX, para su análisis y posterior respuesta, la cual deberá ser enviada a este mismo correo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción de este correo. Si la respuesta es favorable en relación a la solicitud del consumidor, el caso será reabierto y la respuesta gestionada a través de nuestro sistema.

Saluda atentamente, XXXXXX



Si el caso es respondido dentro de plazo y la respuesta es favorable, se realizará la reapertura del caso de manera centralizada, para lo cual deberán realizarse los mismos pasos explicados con anterioridad. Esto implica que el caso es reabierto y de manera centralizada se sube la respuesta a la pestaña de Adjuntos, para que **CADA EJECUTIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL QUE GESTIONÓ EL CASO EN FORMA ORIGINAL** proceda a cerrarlo posteriormente.

4.5.3 Utilización incorrecta de los canales validados para ingreso de respuestas a reclamos

Cuando un proveedor responde a los reclamos presentados por los consumidores por vías o canales que no son los establecidos para tales efectos, por lo general se produce el cierre del mismo como PNR, siendo que el proveedor en realidad sí está en condiciones de responder el fondo del problema presentado. En este tipo de casos, si se detecta que efectivamente el proveedor dio una respuesta en fecha anterior al cierre del reclamo en el sistema (debe existir un verificador), y siempre que dicha respuesta sea positiva, se procederá al proceso de reapertura del caso en cuestión, para lo cual se deberá seguir el

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 244 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

mismo procedimiento de reapertura y análisis del documento y remitir la respuesta al consumidor.

En el evento en que la respuesta sea negativa o inconsistente no se deberá reabrir el caso y tendrá que mantenerse el cierre del mismo como PNR.

4.5.4 Condiciones adicionales para realizar reapertura de casos cerrados

a) Plazo Extraordinario de Reapertura de Reclamos:

3 meses Anteriores a la detección del error, es decir, se podrán reabrir todos los casos enviados a dicho proveedor que tengan hasta tres meses de antigüedad en el Sistema.

b) Tipo Respuesta aceptada :



Debe corresponder solo a una respuesta favorable que señale claramente que acoge lo solicitado por el consumidor/a, de lo contrario no será considerada, salvo el caso en donde el error de gestión es atribuible a la gestión del Ejecutivo (a) o al sistema.

4.5.5 Responsable de la Reapertura y gestión de casos Re abiertos

- a) Departamento Gestión Territorial y Canales, para las campañas Masivas.
- b) ATP en los casos puntuales.
- c) *Cuando es un caso puntual Ejecutivo ingresa respuesta, cambia resultado y cierra el caso con nuevo resultado, en las campañas masivas la Reapertura e ingreso lo realiza Gestión Territorial y Canales pero el Cierre y envío de la respuesta lo realiza el Ejecutivo que gestionó el caso.*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 245 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

4.5.6 Indicadores de gestión de casos re- abiertos

La reapertura de casos por las causales antes señaladas no afecta el Indicador de cumplimiento de plazo de cierre de los casos de cada Plataforma, ya que para efectos estadísticos o de reportes se considerará siempre el **PRIMER CIERRE**. Los demás cierres posteriores no serán considerados en este ámbito.



5.0.- Criterios de Aceptación

Los Reclamos serán gestionados de una manera adecuada si se cumplen las siguientes Características:

- **Selección de Proveedor:** Los Reclamos deben gestionarse contra el proveedor que corresponda siguiendo como guía para su selección el relato descrito en la Descripción de Inconformidad.
- **Plazos de gestión:**
 - Desde el Ingreso del caso hasta el Traslado **el plazo debe ser máximo** de 2 días hábiles.
 - Desde que ingresa una respuesta del Proveedor hasta que se manda al Consumidor **el plazo debe ser máximo** de 3 días hábiles.
 - Desde que se ingresa un caso hasta que se cierra **el plazo debe ser máximo** de 25 días hábiles.
- **Clasificación de los reclamos:**
 - Los Reclamos deben ser clasificados según la opción más adecuada establecida en los diferentes árboles de Producto; Motivo Legal y Categoría Motivo Legal, presentes en el sistema SF.
 - Aquellos casos que se encuentren dentro de la guía de Materias Denunciables deben estar clasificados como tales en el campo diseñado para tales efectos en el Sistema Sernacfacilita.
- **Cierre de los casos:**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 246 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- El uso de las cartas de cierre, donde se informa al Consumidor el resultado de la Mediación, debe ser concordante con la opción de cierre seleccionada (Acoge; No Acoge ; No responde).
- La causal de cierre seleccionada debe estar en concordancia entre la respuesta del Proveedor y descripción existente para las Causales de cierre ubicada en el AnexoNº6 de este mismo informe.
- Los casos cerrados como Derivados, debe haber sido enviados al SSPP que regula el mercado, según lo descrito en la Descripción de Inconformidad.

6.0 Consideraciones del Manual



1.- Actualmente 5 regiones (Copiapo, Valparaíso, Concepción, Araucanía y Metropolitana) realizan el ingreso de reclamos, los que en caso que el proveedor en contra de quien está interpuesto el reclamo, posea un correo electrónico, y quienes realizan la gestión de estos casos es Web Center. En los casos en contra de un proveedor que no posea correo electrónico, el ingreso y gestión de los mismos es realizado por la propia Dirección Regional.

2.- En los casos que el proveedor no posea correo electrónico y su tramitación, corresponda ser realizada por correo postal, estos no incorporan la gestión de insistencia, que se envía al proveedor, en caso que no responda al traslado del reclamos, esto debido a los plazos que tienen las gestiones realizadas por correo postal, por lo cual no se ajusta completamente a la tramitación de un reclamos genérico.

3.- Los reclamos que los consumidores ingresan por internet, no todos ellos son gestionados propiamente tal como mediaciones, esto ya que el ejecutivo, del análisis

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 247 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

de los descrito por el consumidor, puede determinar la gestión del caso como una consulta, gestión que debe estar autorizada por el asesor jurídico del web center.

4.- El control de los criterios de aceptación se hará mediante el procedimiento "Detección, análisis y corrección de errores de Gestión".

7.0.- Registros de Calidad

Registros de Nivel Central



Nombre Registro	Almacena do por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Planilla Trimestral de Gestión de Reclamos	Profesional de apoyo	3 años	Archivo digital. ISOTOOLS/ Gestor Documenta l	Protección_Modelo de Atención al Consumidor/Gestión Territorial y Canales		Archivar

Registros de alcance Regional:

Nombre Registro	Almacenado por ¹	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Gestión del Reclamo	Sistema SERNACFacilita Windev					

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 248 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



8.0.- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.

Requisitos de Elementos de entrada.

Elementos de entrada	Fuente	Requisitos
Reclamo ingresado	Consumidor	El ingreso debe contener los campos obligatorios señalados en el manual de Reclamos.
Ley del Consumidor	Biblioteca del Congreso Nacional	No amerita
Guía de Materias Denunciables	División Jurídica	Clasificación de causalidades de reclamos, según árbol de motivo legal y Guía de Materia Denunciable.
Plataforma Tecnológica	DGTyC	Disponibilidad de la plataforma tecnológica para el ingreso y gestión de los reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 3478</p>	Página 249 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

9.0.- Riesgos



Etapa	Riesgos asociados
Ingreso	<i>La Descripción de inconformidad y la solicitud del reclamo ingresado por los consumidores vía internet no señala claramente los hechos que respaldan su reclamo y lo solicitado como solución no entregan la información necesaria para una adecuada gestión del reclamo.</i>
Gestión	<i>Realizar el traslado del caso a un Proveedor que no le corresponde.</i>
Cierre	<i>Ejecutivo cierra reclamo con resultado Proveedor no responde, en un plazo inferior a 25 días hábiles.</i>

El riesgo de la etapa de ingreso es de responsabilidad del consumidor en los ingresos realizados vía internet.

Los riesgos de las etapas de gestión y cierre son responsabilidad de los ejecutivos (as) de atención de público, tanto presencial como de web center.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ambascata de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 250 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N°1 CHECK LIST GESTION DE RECLAMOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 251 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Check List para Gestión de Reclamos

Presentación.

Con fecha 3 de noviembre del año 2009 el Departamento de auditoría Interna desarrollo la auditoría Nº 13, en la cual, de acuerdo a los hallazgos detectados, se establecieron un conjunto de compromisos relacionado con los departamentos Gestión Territorial y Canales, Jurídico y la Dirección Regional Metropolitana.

Uno de los compromisos correspondiente a nuestro departamento dice relación con lo siguiente:

“El Departamento de Gestión Territorial y Canales deberá instruir el uso de un Chek List de revisión de los reclamos recién ingresados (antes de su traslado) y preparación de antecedentes para la tramitación de reclamos en el canal presencial, según formato subido en el sistema documental.”



En este contexto, se busca homologar los criterios y procedimientos de validación de un requerimiento para ser gestionado como reclamo en ambos canales, Web y presencial.

Evidentemente, que este Chek List debe ser configurable de tal modo que permita modificarlo cuando sea necesario, y a su vez, debe contener algunos elementos variables.

Con el fin de cumplir con estos objetivos, tanto del procedimiento de homologación, como del compromiso con Auditoría Interna es que remitimos a Uds. el siguiente Check List, que ya está siendo aplicado e en Web Center.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 252 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Ante cualquier duda o propuesta estamos a su disposición.



Nelson Lafuente L.

CHECK LIST

Check SI/NO	Glosa
	Todos los requerimientos que sean presentados por los consumidores/as y que tengan relación con materias de consumo, y que ellos consideren lesionados sus derechos deben ser ingresados al sistema. La tramitación de estos requerimientos se debe hacer de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y directrices de atención de público. Estos pueden ser tramitados como reclamos, consultas y/o derivado al servicio público respectivo.
	El reclamo debe ser aplicado sobre un producto o servicio comprado o contratado con un proveedor.
	Debe existir un proveedor que venda el producto o preste el servicio habitualmente .
	Quién reclama, debe ser un consumidor final , es decir, la persona que compra un producto o contrata un servicio para su uso personal o el de su familia (no lo debe ocupar en su empresa como parte de la cadena para generar la utilidad).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

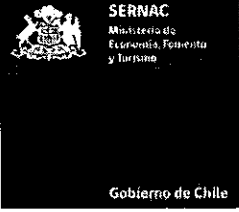

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 253 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	<p>El consumidor debe pagar un precio por el producto o una tarifa por el servicio por regla general para generar la relación de consumo, o estar en un contexto de consumo (v.gr. cotizando o informándose para comparar o contratar). Las excepciones se encuentran, por ejemplo, en los casos de discriminación arbitraria, negativa injustificada o infracciones relacionadas con la publicidad e información de precios, productos o servicios.</p>
	<p><u>AJUSTE DE EXPECTATIVAS:</u></p> <p>1.- Prescripción de la acción. El plazo de prescripción establecido en la Ley 19.496 para interponer una denuncia ante los Tribunales de Justicia competentes, <u>es de 6 meses contados desde que se comete la infracción.</u> Plazo que se suspende cuando se interpone un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el que seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del mismo. Por ello se debe, en caso de que el plazo de prescripción se encuentre vencido al momento de ingresar el reclamo, indicar al consumidor que, de no obtener resultado satisfactorio para él en la mediación su caso, éste no podrá ser resuelto en tribunales ya que la acción se encuentra prescrita.</p> <p>2.- Considera lesionados sus derechos sin verificarse infracción. En caso de que los hechos descritos no revistieren carácter de infracción a la LPC, se debe informar dicha situación al consumidor, indicando que, de no obtener resultado satisfactorio con la empresa, difícilmente podrá obtener sentencia favorable, en los tribunales.</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 254 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	<p>3.- La respuesta de los proveedores por ley no es obligatoria ni tienen obligación de acoger lo planteado. Sin embargo, se puede informar, en términos generales, estadísticas al respecto. (aprox. 10% no responde, cerca del 60 % con resultado favorable, un 22% de casos no acogidos, un 5% son asociados a colectivos y un 3% varios. Estos porcentajes pueden variar según el tipo de mercado.</p>
	<p>Se debe revisar, de acuerdo a la Guía de Materias Denunciables, si la causalidad del reclamo corresponde a una categoría establecida en dicha Guía, ante lo cual, se debe evaluar la posibilidad de proponer denuncia infraccional por afectación a los intereses generales de los consumidores, en la medida que reúna los antecedentes necesarios, <u>lo cuales deben ser siempre solicitados en estos casos al consumidor.</u></p>

NOTA: Si el proveedor reclamado no está logueado en el sistema y el consumidor no puede aportar todos los datos para individualizarlo, el ejecutivo deberá realizar el proceso de ***captura de datos del proveedor*** para subirlos al sistema o ***Base de Datos de Proveedores (BDP)***.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 255 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N°2 Ejemplo de Árbol de Motivo Legal Mercado Financiero

**Todos los árboles disponibles en el Sistema que
están asociados a los mercados se encuentran en la
Biblioteca Virtual (www.home.sernacfacilita.cl) dado
que ellos están en constante evolución.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales




 <p>SERNAC Ministerio de Economa, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 256 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Mercado Financiero

Motivo Legal	Definición
Cláusulas abusivas Contratos de Adhesión	<p>En esta opción deben ir TODOS los reclamos cuyo origen este dado en el formato del contrato que hacen firmar las empresas que ofrecen créditos. Las opciones dentro de esta categoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificación unilateral de contrato • Suspensión unilateral de ejecución del contrato • Hacen responsable al consumidor de las deficiencias o errores del proveedor • Invierten la carga de la prueba • Establecen limitaciones absolutas de responsabilidad • Producen un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor • No contiene el derecho a recusar árbitros • Contienen espacios en blanco • Tamaño de la letra inferior a 2,5 milímetros • Escriturar los contratos en idioma distinto al castellano • No entregar copia del contrato • No contiene un desglose de los cargos de los servicios contratados • No estipular causales para dar termino anticipado al contrato • No estipula la duración del contrato • No cumplir con anexo de contrato de servicios o productos ofrecido de forma conexa o conjunta • Mandatos en blanco • Imponen otra hipoteca para caucionar un mismo crédito hipotecario • Mandato irrevocable • Contiene productos no solicitados por el consumidor de manera voluntaria • Eximen de la obligación de rendir cuenta del mandato • No contener hoja de resumen
Cobranza extrajudicial No Corresponde	<p>La tipología de casos de esta opción está ligada única y exclusivamente a cobranzas mal ejecutadas, como por ejemplo:</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	  <p>Nº 2478</p>	Página 257 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de gastos de cobranza extrajudicial excesivo • Cobro de gastos de cobranza extrajudicial antes de 15 días del atraso • Llamado en día/hora inhábil • Informa deuda a terceros • Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral • Carta simula escrito judicial • No reconoce deuda • Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio
Cobros improcedentes	<p>Esta opción se utiliza cuando ya se tiene el producto o servicio financiero contratado y comienzan a ocurrir cobros que no están en el acuerdo que el consumidor tiene con el proveedor. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor no reconoce transacción clonación • Cobros después dar aviso de tarjeta perdida robada • Cobros por productos o servicios no contratados • Cobro de interés sobre la máxima convencional • Cobro de interés moratorios sobre la máxima convencional • Cobro de comisiones excesivos • Cobra comisiones no contempladas en el contrato • Cobro de seguros no contratados • Consumidor no reconoce transacción suplantación • Incremento unilateral de los cargos o comisiones • Incremento unilateral de las líneas de créditos y/o cupos • Incremento de los cargos del servicio por aumento de cupo • No reversa cargos mal efectuados • Duplicidad de cobros • Recarga a celulares no consentidas • Cobro de una deuda ya cancelada • Aumento unilateral en el cobro de los seguros

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

<p>Dificultades en la ejecución del producto o Servicio</p>	<p>Esta opción puede ser confundida con la anterior, dado que ambas ocurren una vez que el Producto o Servicio ya está contratado, pero aquí rige el criterio de la especificidad, en donde la opción anterior es solo lo referente a cobros, y en cambio en esta opción se encuentran el resto de problemas que pueden ocurrir una vez adquirido el producto / Servicio. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de contratar productos con terceros (seguros) • Negativa a pagar siniestro asegurado • Entrega condicionada a contratación de seguros no obligatorios • Modificación unilateral del contrato de seguro asociado • Terminó unilateral del contrato por parte del proveedor • Falta o no entrega respaldo de la operación (copia de contrato comprobante pago factura) • Dinero no entregado parcial o total • Ventas atadas • Aumentar el precio por término de otro producto adquirido en forma conjunta • Envía productos o contratos no solicitados al domicilio del consumidor • Condicionar el cambio del plástico de la tarjeta de crédito a la contratación de un nuevo contrato • No entregar dentro de 10 días hábiles los certificados y antecedentes para renegociar las deudas • Cambios en las condiciones contratadas por cesión de créditos a otro proveedor • Negativa o retardo en hacer efectiva renuncia a seguro • No devolución de pagare • Negativa o retraso de proveedor en cierre de producto o término de contrato. • Imponer mayores requisitos para prestar cobertura de seguro
<p>Garantías Financieras</p>	<p>Son las dificultades asociadas a las Garantías que en algunas operaciones financieras son solicitadas por los proveedores de Créditos, normalmente asociadas a los préstamos del tipo hipotecario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negativa o retardo en liberar garantías • No permite elegir el tasador • Hacer exigible otra hipoteca sin consentimiento

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Incumplimiento Respuesta del Proveedor	<p>Opción en estudio de modificación, pero se debe seleccionar si es una reclamo por un incumplimiento en la respuesta ya entregada por el Proveedor.</p> <p>Esta opción también puede estar confundida con el Motivo Legal "Dificultades en la ejecución del producto o Servicio" ya que cualquier problema de información es también una dificultad del producto, no obstante lo que aquí prima es la especificidad del problema que dice relación SOLO con Información, las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No informar costo total de los servicios • No informar la cae • No informa las condiciones objetiva para acceder a un producto • No informa las condiciones objetiva para rechazar un producto • No entregar la liquidación total del crédito (prepago) en el plazo • No informa detalle del monto adeudado (prepago) • No entrega ficha explicativa al aval, fiador o codeudor solidario • No informa tasa de interés • No informa monto total a pagar • No informa desglose de gastos adicionales al crédito • No entrega hoja de cotización • No informa gastos de cobranza extrajudicial • No informa las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial • Información en idioma distinto al castellano
Información	<p>Esta opción es simple de identificar ya que tiene que ver con los problemas que ocurren al interior de los recintos (sucursal o estacionamientos) y no con los problemas en los productos financieros, las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato indigno • Accidentes en sucursal • Daño en estacionamiento • Robo en estacionamiento
Maltrato personal o de Bienes	
Negativa a Prestar el Servicio	<p>La negativa a prestar el Servicio ocurre antes de tener el producto, por ello, en estos casos, el consumidor no alcanza a ser cliente, o si es cliente no le otorgan el producto específico solicitado y las razones para ello, que se tienen</p>

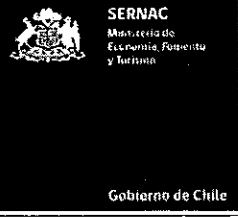

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	<p>en el Sistema son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Negativa injustificada a otorgar crédito Negativa injustificada a otorgar tarjeta de crédito Negativa injustificada a abrir cuenta No respetar la vigencia y/o contenido de la cotización Rechazo del PAC de otro proveedor Impedir el uso de medios de pago de otros proveedores
Prepago	<p>El prepago es una acción específica que un consumidor realiza para finalizar antes de lo acordado una operación de crédito, para ello cancela la totalidad de lo adeudado y los problemas que encuentra son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Negativa a recibir pago anticipado de deuda o prepago No rebaja intereses No informa detalles del monto a pagar Cobro de comisión prepago excesiva Retraso en la entrega de la liquidación de prepago
Promociones y ofertas	<p>Las promociones y ofertas son condiciones privilegiadas para la adquisición de un bien, en este caso una rebaja de tasas; un concurso, etc, y las infracciones en este campo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> No informar vigencia de la promoción u oferta Incumplimiento promociones y ofertas No informa bases y/ o plazos de la promoción u oferta
Publicación en Bases de Datos	<p>Este tema está relacionado con la publicación de información sobre deudas y Morosidades en el Sistema Financiero, el cual posee una serie de normas que las empresas deben cumplir. Las Categoría del Motivo Legal disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publ mas de 5 años desde obligación exigible Publicado con deuda pagada Publicado con repactación / renegociación Publicado deuda no reconocida o inexistente
Publicidad	<p>Está asociado a la información que el Proveedor entrega por escrito o por otro medio como e.-mail; televisión, folletos, trípticos, etc. que producen confusión</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	<p>en el consumidor al momento de adquirir el servicio financiero. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Induce a error o engaño en la publicidad de la cae • Induce a error o engaño sobre el costo del crédito • Publicidad con sello, revocado • Publicidad con sello, sin que el sernac lo haya concedido • Recibir publicidad no deseada (spam) • Publicidad engañosa o falsa
Repactación	<p>Se entenderá por repactación a todo evento que signifique cancelar un crédito mediante la obtención de otro, en la misma institución y que a su vez implica un nuevo calendario de pago, las infracciones para esta tipología de casos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de deuda excesiva • Repactación sin consentimiento del consumidor • No reconocimiento repactación por el proveedor • No respetar condiciones de repactación o reprogramación <p>NOTA: De modo circunstancial un problema en una Repactación tendrá prioridad de selección versus otras categorías</p>
Servicio de Atención a Clientes	<p>Son los problemas que podremos encontrar una vez que el Sella Sernac comience a funcionar y se habiliten en los proveedores financieros los Servicios de Atención al Cliente (SAC), los problemas que se clasifican aquí son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor no cumple lo señalado por el sac • Proveedor no responde en el plazo establecido • Consumidor no conforme con respuesta del sac • Sac no procesa requerimiento del consumidor
Venta de Cartera	<p>Es la cesión de los créditos a otro proveedor financiero y que implica cambios en la forma de pago que se venía haciendo, por ahora tiene una sola opción que es:</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 262 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	<ul style="list-style-type: none"> • Cesión de crédito a otro acreedor
--	---

Anexo N°3 Formato Respuesta Proveedor Y Respuesta Inconsistente

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 263 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Estándares de Calidad de Respuestas

Solo serán consideradas "Respuestas" aquellas que presenten, como mínimo, en cuanto a fondo y forma, los siguientes requisitos:



- Encabezamiento
- Contenido referido específicamente a los hechos señalados en la Inconformidad
- Respuesta concreta o descargos, con una solución final al reclamo presentado.
- Pie de Firma de la persona responsable de la emisión de la respuesta.

Sernac no considerará respuestas o propuestas de solución, y las considerará inconsistente, en aquellos casos en que se responde sin referirse al fondo del asunto, por ejemplo:

1. Respuestas que indiquen que la empresa tomó contacto directamente con el consumidor, sin entregar a Sernac el texto de esa solución, aunque en ella se exprese que el consumidor se encuentra conforme.
2. Respuestas que indiquen que la empresa se pondrá en contacto con el consumidor, sin mencionar a Sernac cuál será su propuesta.
3. Respuestas que solo señalen que el resultado de la mediación es favorable o desfavorable, sin entregar un desarrollo concreto de esa respuesta.
4. Respuestas que indican que solo tomaron conocimiento del reclamo y que lo están evaluando o que solo informen avances de las gestiones realizadas.
5. Respuestas que indiquen que no ha sido posible tomar contacto con el consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 264 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

6. Proveedor solicita datos adicionales del consumidor que él debe tener en su poder.

En la eventualidad de la recepción de una respuesta que no cumpla con los requisitos Mínimos de presentación o esta sea inconsistente en cuanto a forma y fondo, el EAP SernacFacilita a cargo del caso, podrá rechazar su respuesta y solicitar a la empresa, a través de un mensaje enviado por sistema, su corrección de acuerdo a los parámetros antes expuestos.

Si esta solicitud no es respondida o si es nuevamente respondida con el mismo tenor anterior, el caso será cerrado con el resultado "Proveedor No Acoge Respuesta Inconsistente".

Si la respuesta entregada por el proveedor indica que Sernac no es competente para intervenir en la materia reclamada, el caso se cerrará con el resultado "Proveedor no Acoge. No acepta competencia de Sernac".

Sin perjuicio de lo anterior, Sernac podrá, conjuntamente con el cierre, derivar el reclamo al organismo Público correspondiente a la materia reclamada, o dar inicio a las gestiones de guía u orientación para una eventual denuncia del consumidor al juzgado de Policía local.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

Formato de Respuesta

Logo Empresa (Opcional)

REF: Número de Reclamo Sernac
: Número Interno de reclamo Empresa
(Opcional)
Fecha: Día/Mes/Año
(Fecha de evacuación de la respuesta)

Señor/a

XXXXXXXX (Nombre de Funcionario a quien dirige la Respuesta)

Xxxxxxxxxx (Cargo dentro de la Institución)

Servicio Nacional del Consumidor

Presente

De nuestra consideración:

Junto con saludarle, y a través de la presente, damos respuesta al requerimiento interpuesto por el Señor/a (NOMBRE APELLIDOS), Rut: XXXXXXXX-X, mediante el ingreso N° XXXXXXXX, quien manifiesta su disconformidad por

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0

Estado: Vigente



Página 266
de 290

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
(Mediaciones)**

Breve reseña del reclamo presentado

Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente:

Respuesta Concreta o Descargos, con una solución final al reclamo presentado

Sin otro particular, se despide atentamente,

Firma (Opcional)

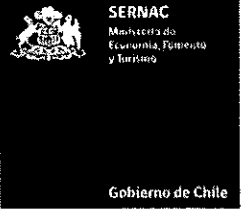

Nombre (Obligatorio)

Cargo (Obligatorio)

Empresa (Obligatorio)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 267 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N°4 Extracto Guía de Materias Denunciables (ver texto completo en Sistema Documental)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 268 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			



INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo servir como guía para las distintas plataformas de atención a público, en el proceso de denuncia de un caso de consumo regido por la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores (LPC), ante los Tribunales competentes. **Este proceso está regido por la posibilidad que un caso, constituya una vulneración al interés general de los consumidores, como un elemento rector, a fin de decidir el proceso de denuncia.** Para ello, fundamentalmente se debe considerar aquellos intereses que forman parte de la clasificación de intereses que señala la LPC, esto es: interés general, interés individual, interés colectivo e interés difuso. En consecuencia, ***interés colectivo*** (aquellos que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual), ***intereses difusos*** (aquellos que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos), ***interés individual*** (aquellos que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos de un consumidor afectado)

Desde este punto de vista, ***constituirían casos de interés general***, el interés que se promueve en defensa de la sociedad toda y aquellos no comprendidos en la clasificación de intereses colectivos o difusos por no reunir los requisitos necesarios establecidos en la LPC para ello, ni tampoco los de interés individual, por proteger, conforme su naturaleza, derechos de un solo consumidor afectado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 269 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

Respecto a aquellos casos de consumo que no encuadren en la clasificación anterior, al momento de decidir su denuncia, se debe tener presente los criterios tendientes a la generación de jurisprudencia para futuros casos similares o que constituyan por sí mismo casos de alto impacto en los medios de comunicación, o que contribuyan a un mayor respeto de los derechos de los consumidores o consumidoras, no obstante poseer el caso características de vulneración al **interés individual** (aquellos que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos de un consumidor afectado) Los criterios de la decisión deberán incorporar el **tiempo involucrado para la tramitación y la posibilidad de reparación, cuando ésta sea relevante, incluido el daño moral y la circunstancia de encontrarnos frente a una mala práctica de la empresa, atendido, para estos efectos, la reiteración de reclamos de la misma naturaleza y dentro de los plazos de prescripción.** En este último punto, frente a las legítimas dudas del caso, se debe proceder a consultar a la UGP a través del canal pertinente.

En definitiva el proceso de denuncia de un caso de consumo, debería concentrarse en los siguientes casos:



A.- Casos en que esté comprometido el interés general y colectivo o difuso cuando ellos no reúnan los requisitos legales para su procedencia. (Interés colectivo o difuso imperfecto)

B.- Casos de interés individual que se promuevan en defensa de los derechos de un solo consumidor afectado, cuando:

- 1.- Se busque la generación de jurisprudencia para futuros casos similares.
- 2.- Sean casos de alto impacto en los medios de comunicación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 270 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

3.- Malas prácticas de la empresa, atendidos los reclamos de la misma naturaleza y dentro de los plazos de prescripción.

Antes de finalizar esta breve reseña de la Guía de materias Denunciables, es de relevancia hacer presente y constatar las modificaciones realizadas al Sistema Sernac WD en relación a las propuestas de denuncia que pueden presentar los ejecutivos/as. ***La Minuta Informativa N°9 cuyo objetivo es Informar las Modificaciones a Propuestas de Denuncia en el Sistema Sernac WD, explica en forma clara los distintos pasos para realizar una propuesta de denuncia y la forma como esta debe gestionarse a través del sistema WD. La referida minuta, está ubicada en la Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.***

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economa, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	N Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N 2478</p>	Página 271 de 290
	Manual de gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

**ANEXO N5 Extracto de la Guía para Ejercer Derecho a
Denuncia y Demanda
(Proveedor No Responde y
Proveedor No Acoge)**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 272 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

GUÍA PARA EJERCER SU DERECHO A DENUNCIA Y DEMANDA

¿Cómo hago una denuncia en el Juzgado de Policía Local?

- Ante un problema de consumo, usted puede recurrir a SERNAC que buscará una solución extrajudicial a través de la mediación. Recuerde que SERNAC no impone multas ni sanciones.
- Si esta mediación no resulta exitosa, SERNAC podrá denunciar y/o hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores.
- Usted como todo consumidor, también puede denunciar directamente ante la Justicia a las empresas que atropellan sus derechos, para que reciban una sanción (multa a beneficio fiscal) y a demandar para exigir indemnización por los daños causados.
- La denuncia y respectiva demanda, las puede hacer usted directamente en el Juzgado de Policía Local sin necesidad de contratar un abogado.
- El plazo para exigir sus derechos como consumidor es **hasta seis meses** contados desde que se cometió la infracción. De acuerdo a la reciente modificación a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, el tiempo que duran las gestiones de mediación en SERNAC suspenden ese plazo, además de la interrupción por la presentación de la denuncia ante el Juzgado de Policía Local.



Si usted decide exigir sus derechos presentando una denuncia y demanda en el Juzgado de Policía Local, debe seguir los siguientes pasos:

1.- Presentación de la denuncia y/o demanda en el Juzgado de Policía Local Competente:

- El Juzgado de Policía Local competente es aquel que corresponde a la comuna donde se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, **a elección del consumidor** (Artículo 50 A Ley N°

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 273 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- 19.496). Por ejemplo, si usted compró un producto en La Florida y éste le salió malo, es en esa comuna donde deberá presentar la denuncia si la empresa no le responde.
- En aquellas comunas en que exista más de un Juzgado de Policía Local deberá informarse sobre la forma de su funcionamiento, esto es, si la distribución de las causas es por turno o por territorio. **Si es por turno:** será competente aquel que lo está el día en que se cometió la infracción o aquel que lo está el día de la presentación de la denuncia, demanda o querrela, según sea el caso. **Si es por territorio:** será competente el Juzgado de Policía Local que tenga jurisdicción en el lugar en que se celebró el contrato, se cometió la infracción o se dio inicio a su ejecución.

En <http://www.sernac.cl/vinculos/juzgados.php> podrá encontrar las direcciones y teléfonos de los Juzgados de todas las regiones.

1.1.- Denuncia y/o demanda por indemnización:

- Usted puede interponer una **denuncia** para que el tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y la sancione. Pero además, puede presentar una **demanda civil de indemnización de perjuicios** para obtener compensaciones en caso de que haya sufrido algún daño o perjuicio.
- La “denuncia” y la “demanda por indemnización de perjuicios” son dos acciones distintas que se presentan en el mismo tribunal. Si sólo presenta la denuncia, la empresa podrá ser sancionada con una multa, pero usted **no obtendrá una indemnización**.
- Lo recomendable es presentar la denuncia y la demanda por indemnización de perjuicios juntas en el mismo escrito. En <http://www.sernac.cl/tramites/index.php> puede descargar e imprimir los formularios correspondientes.
- Debe presentar la denuncia y/o demanda **por escrito**, firmada y entregada con 3 copias, de las que sólo tiene que firmar el original y acompañarlo con los documentos que fundamenten su denuncia y/o demanda. El funcionario judicial que

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

la reciba va a timbrar los 3 ejemplares y devolverá una copia que usted debe guardar.

Usted puede exigir indemnización por:

- **Daño material:** Es el perjuicio efectivamente causado (Por ejemplo, los \$80 mil que le costó el televisor que salió malo y por el que no le entregaron su derecho a garantía)
- **Lucro cesante:** Es lo que usted dejó de ganar producto del incumplimiento de la empresa (mientras hacía las compras sufrió un accidente por descuido de la empresa y no pudo ir a trabajar)
- **Daño moral:** Es la evaluación en dinero de las molestias o sufrimientos ocasionados por la infracción de la empresa. (Por ejemplo, no pudo entregar el regalo en Navidad o dejó de ir a un funeral porque la aerolínea canceló el vuelo)

***Todo daño debe ser probado y será el juez quien determinará si corresponde la indemnización basándose en esas pruebas.**

- El Juzgado de Policía Local le **notificará por carta certificada** las resoluciones que se tomen con respecto a su caso. Si no tiene noticias de la causa dentro de un plazo prudente, es conveniente ir al tribunal e informarse sobre su estado.



2.- Declaración indagatoria para ratificar la denuncia:

- **Eventualmente**, el tribunal lo puede citar a prestar declaración para que ratifique su denuncia. **Es indispensable que usted asista** y haga este trámite, ya que de lo contrario el caso puede ser archivado sin que el tribunal se pronuncie sobre su denuncia y/o demanda.
- **Posiblemente**, el proveedor denunciado y/o demandado también sea citado por el tribunal a prestar declaración indagatoria.

3.- Notificación:

- Presentada la denuncia y/o demanda, el tribunal la (s) mandará a poner en conocimiento del denunciado y/o demandado. La notificación de la denuncia y/o

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 275 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

demanda debe ser realizada por un receptor judicial, el que cobrará una suma de dinero por la realización de esta diligencia. Técnicamente ésta notificación debe ser personalmente o por cédula.



- La demanda debe notificarse a lo menos, tres días hábiles antes de la fecha fijada para el comparendo. La notificación de la demanda debe realizarse dentro del plazo de cuatro meses contados desde su presentación, en caso contrario, el tribunal podrá tenerla por no presentada.
- Eventualmente, en el caso de que no pueda notificar su denuncia y/o demanda en los términos señalados, y dentro del mismo plazo indicado anteriormente, usted puede pedir, por escrito, al tribunal que se suspenda la audiencia de contestación y prueba y que se fije nuevo día y hora para su realización, el Juez decidirá si accede a su solicitud.

4- Citación a comparendo:

- Después de presentada la denuncia y/o demanda, y de efectuadas las eventuales declaraciones indagatorias, el tribunal fijará una fecha para la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba, donde deberán asistir usted y la empresa denunciada.
- La audiencia comprende las siguientes etapas:
 - ✓ **Conciliación:** es el llamado que hace el juez de la causa para que la empresa demandada y el consumidor lleguen a un acuerdo respecto de todo aquello que mire a las acciones civiles deducidas en el juicio (artículo 11 Ley Nº 18.287).
 - ✓ **Ratificación:** es la oportunidad procesal, en la que el denunciante y/o demandante debe ratificar en toda sus partes lo expresado en la declaración indagatoria, en la denuncia y/o demanda.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 276 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

- ✓ **Contestación:** es la oportunidad procesal en la que el denunciado y/o demandado puede hacer sus descargos de forma y fondo.
Eventualmente, la empresa previo a su contestación puede interponer excepciones, que son aquellos actos jurídicos procesales que buscan que el tribunal no se pronuncie sobre el fondo del asunto sometido a su decisión, sino que a aquello que dice relación con la prescripción de la acción infraccional o civil, incompetencia del tribunal, falta de capacidad del actor, existencia de un mismo juicio ante otro tribunal, defectos de forma en la presentación de la denuncia, querrela o demanda, etc.
En este caso, usted cuenta con un plazo de tres días hábiles para exponer sus descargos respecto de las excepciones opuestas por la contraparte, siendo el juez, quien se pronunciará sobre su procedencia.
- ✓ **Prueba:** es la oportunidad procesal que tienen las partes de la causa para acreditar sus acciones y defensas, por ejemplo documentos, testigos, etc. En el caso de los testigos, se debe presentar una lista que los individualice, a más tardar el mismo día de la audiencia, lista que deberá comprender nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio de el o los testigos que declararán en la causa. Es recomendable al menos dos. El artículo o producto objeto de la causa debe estar disponible el día de la audiencia de contestación y prueba, cuando sea materialmente posible presentarlo como prueba.
- ✓ **Peticiones:** son las solicitudes que las partes pueden realizar al tribunal para permitirse la realización de alguna diligencia que posibilite dar mayores antecedentes al tribunal para resolver, por ejemplo solicitar oficios a distintos organismos, autoridades o empresas para que entreguen una determinada información, solicitud de exhibición de documentos, etc.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 277 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

5.- Sentencia:

- Concluido este proceso, el juez dictará sentencia definitiva.
- Si no está de acuerdo con lo resuelto por el Juez, usted tiene un plazo de 5 días hábiles para impugnar la sentencia, a través del respectivo recurso de apelación, el que deberá presentarse ante el mismo Juzgado de Policía Local que ha conocido de la causa.
- El Juzgado de Policía Local deberá conceder el recurso de apelación y hecho ello, remitir o elevar la causa a la Corte de Apelaciones respectiva. Ingresada la causa o expediente a la Corte de Apelaciones, el apelante tiene un plazo de 5 días para hacerse parte, por escrito, ante la Corte de Apelaciones (tribunal superior).
- Realizado el trámite anterior, la Corte de Apelaciones conocerá del Recurso de Apelación y resolverá sobre lo apelado, en caso contrario lo declarará inadmisibile.
- Si la causa ha sido tramitada de acuerdo al procedimiento excepcional de única instancia, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 G de la Ley N° 19.496, la sentencia es inapelable en lo civil.

6.- Cumplimiento de la sentencia:

- En el caso de que el denunciado no de cumplimiento a lo resuelto por el tribunal en la sentencia, usted debe solicitar el **Cumplimiento Incidental** del fallo, que es la gestión judicial indispensable para hacer efectiva la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local competente o por la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva. El cumplimiento incidental, debe solicitarse por escrito dentro del plazo fatal de 30 días, contados desde que la sentencia, cuyo cumplimiento se requiere, se encuentre firme o ejecutoriada, es decir, en estado de no poder ser modificada a través de ningún medio legal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

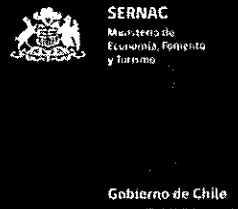

Recuerde...

- El SERNAC no está facultado para representarlo en la demanda por indemnización de perjuicios. Sólo puede hacerse parte en aquellas causas que comprometan el interés general de los consumidores, lo que tiene por finalidad que la empresa que no cumplió con la ley, sea sancionada con una multa a beneficio fiscal.
- Las **demandas colectivas** por problemas que afecten a muchos consumidores se presentan en los tribunales civiles. Pueden ser interpuestas por 50 o más consumidores, por una Asociación de Consumidores o por SERNAC.

7.- Definiciones básicas:

- **Tribunal de primera instancia:** Juzgado de Policía Local o Tribunal de Primer Grado.
- **Tribunal de segunda instancia:** Corte de Apelaciones, Tribunal de Alzada, Tribunal Superior o Tribunal de Segundo Grado.
- **Denuncia y Querrela:** es el acto jurídico procesal por medio del cual se ponen en conocimiento del Juzgado de Policía Local competente, los hechos constitutivos de infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. La diferencia entre una y otra radica principalmente en que a través de la querrela además se manifiesta al tribunal la voluntad de participar activamente en la causa. A través de estos actos jurídicos procesales sólo se persigue se sancione a la empresa con una multa a beneficio fiscal.
- **Demanda Civil:** es el acto jurídico procesal por medio del cual se solicita al tribunal de la causa una indemnización por los perjuicios ocasionados, con ocasión de la

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

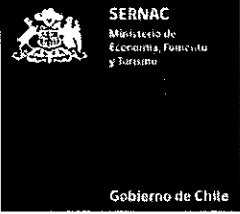

	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 279 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que se ha denunciado.

- **Declaración Indagatoria:** diligencia decretada por el tribunal que lleva la causa, con el propósito de escuchar a las partes de la misma.
- **Audiencia de Contestación y Prueba:** oportunidad procesal en que las partes deben ratificar sus pretensiones, hacer sus descargos, rendir la prueba y solicitar peticiones.
- **Excepciones:** son aquellos actos jurídicos procesales que buscan que el tribunal no se pronuncie sobre el fondo del asunto sometido a su decisión, sino que a aquello que dice relación con la prescripción de la acción infraccional o civil, incompetencia del tribunal, falta de capacidad del actor, existencia de un mismo juicio ante otro tribunal, defectos de forma en la presentación de la denuncia, querrela o demanda, etc.
- **Traslado:** es la resolución judicial, por medio de la cual el tribunal le otorga el derecho a exponer sus descargos respecto de las excepciones opuestas por la contraparte. El plazo para contestar el traslado es de 3 días contados desde su notificación.
- **Autos para fallo:** es el estado procesal de la causa que, al no existir diligencias pendientes, le permite al Juez estar en condiciones de dictar sentencia definitiva.
- **Sentencia Definitiva:** es la resolución judicial que pone fin a la instancia, resolviendo la cuestión o asunto que ha sido objeto del juicio.
- **Sentencia Interlocutoria:** es la resolución judicial que hace imposible la continuación del juicio ya sea porque el tribunal se declaró incompetente para conocer de los hechos de la causa, ya sea porque declaró prescrita la acción infraccional o civil, etc.
- **Recurso de Apelación:** es el medio que franquea la ley a las partes para impugnar una resolución judicial que pone término al juicio o hace imposible su continuación

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente		Página 280 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

(artículo 32 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local).

- Cumplimiento Incidental:** es la gestión judicial indispensable para, en caso de incumplimiento, hacer efectiva la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local competente o confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones respectiva. El cumplimiento incidental, debe solicitarse dentro del plazo fatal de 30 días, contados desde que la sentencia, cuyo cumplimiento se requiere, se encuentre firme o ejecutoriada, es decir, en estado de no poder ser modificada a través de ningún medio legal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 281 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO N° 6 ARBOL DE CIERRE PARA GESTION DE RECLAMOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 282 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

CIERRE	DESCRIPCIÓN
CONTINGENCIA	Causal de cierre utilizada exclusivamente para aquellos casos que no sean tramitados por tratarse de reclamos repetidos o de prueba.
DERIVADO EXITOSAMENTE A OIRS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que por tratar sobre materias no reguladas por la Ley del Consumidor deben ser derivados a la OIRS del organismo correspondiente.
DERIVADO POR PNR A OIRS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que el reclamo fue trasladado al proveedor y cumplido el plazo máximo para su gestión, este no presentó respuesta, cuya materia expuesta en el reclamo no es denunciante por la Ley del Consumidor y por ende, debe ser derivado al organismo público competente (que no tiene convenio de interoperabilidad con SERNAC).
DERIVADO POR PROV. NO ACOGE A OIRS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que el reclamo fue trasladado al proveedor y este presentó una respuesta negativa o inconsistente, cuya materia expuesta en el reclamo no es denunciante por la Ley del Consumidor y por ende, debe ser derivado al organismo público competente (que no tiene convenio de interoperabilidad con SERNAC).
DERIVADO POR PROV. NO RESP. A SSPP ASOCIADO SERNAC	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que tratan sobre materias que son competencia de un determinado Servicio Público, realizada la mediación, no se obtiene respuesta y al no poder ser denunciados por Ley del Consumidor, deben ser derivados al Servicio correspondiente según el procedimiento del convenio establecido.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0

Estado: Vigente





Página 283
de 290

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
(Mediaciones)**

DERIVADO POR PROV. NO ACOGE. A SSPP ASOCIADO SERNAC	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que tratan sobre materias que son competencia de un determinado Servicio Público, realizada la mediación, ante respuesta negativa, o inconsistente y al no poder ser denunciados por Ley del Consumidor, deben ser derivados al Servicio correspondiente según el procedimiento del convenio establecido.
DERIVADO A SSPP ASOCIADO SERNAC	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que tratan sobre materias que deben ser enviadas al servicio competente sin Tramitación, según el procedimiento del convenio establecido.
DESISTIMIENTO CONSUMIDOR DE LA PRESENTACION	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales antes de finalizada la mediación se recibe comunicación por parte del consumidor informando que su solicitud ha sido resuelta satisfactoriamente por el proveedor o no quiere esperar el plazo de la mediación.
NO DERIVADO A SSPP POR FALTA DE ANTECEDENTES	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que solicitados al consumidor los antecedentes o documentos necesarios para derivar el caso a un Organismo Público, por tratarse de materias que deben ser enviadas al servicio competente sin Tramitación (Principalmente SBIF), estos, no son aportados por el consumidor en el plazo otorgado, impidiendo con esto la derivación.
PROV. ACOGE ANULACION DEL CONTRATO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que ante la solicitud del consumidor de dejar sin efecto un contrato suscrito, el proveedor responde señalando que accede a dicha solicitud.
PROV. ACOGE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO DINERO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, el proveedor responde accediendo a realizar el abono total correspondiente o la devolución total del dinero.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 284 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

PROV. ACOGE CAMBIO O ENTREGA DEL BIEN	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que ante el requerimiento del consumidor de la entrega o el cambio de un bien adquirido por él, el proveedor responde a la mediación efectuando el cambio o comprometiéndose a realizar efectivamente la entrega de éste.
PROV. ACOGE OFRECE DISCULPAS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor realizado por una mala prestación de un proveedor, éste responde aceptando el requerimiento y ofreciendo las disculpas correspondientes.
PROV. ACOGE PARCIAL CON ALTERNATIVAS	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que ante una determinada solicitud del consumidor, el proveedor responde accediendo en parte a lo solicitado y entregando al consumidor una solución parcial a su requerimiento.
PROV. ACOGE PRESTANDO EL SERVICIO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el consumidor solicita la realización de una determinada prestación y el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado.
PROV. ACOGE REPARANDO EL PRODUCTO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante la solicitud del consumidor de reparación de un bien, el proveedor acoge la reclamación comprometiéndose a realizar la reparación solicitada.
PROV. RECHAZA RECLAMO POR FALTA DE ANTECEDENTES	Causal de cierre utilizada en aquellos casos que ante el requerimiento del consumidor el proveedor no responde a lo solicitado por no contar con los documentos o respaldos suficientes para acreditar la relación de consumo. El consumidor no los aporta en solicitud.
PROV. NO ACOGE RECHAZANDO EL RECLAMO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia de Sernac.
PROV. NO ACOGE RESPUESTA INCONSISTENTE	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor responde sin referirse al fondo del asunto, por ejemplo:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

 <p>SERNAC Ministerio de Econonía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 285 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respuestas que indiquen que la empresa tomó contacto directamente con el consumidor, sin entregar a Sernac el texto de esa solución, aunque en ella se exprese que el consumidor se encuentra conforme. 2. Respuestas que indiquen que la empresa se pondrá en contacto con el consumidor, sin mencionar a Sernac cual será su propuesta. 3. Respuestas que solo señalen que el resultado de la mediación es favorable o desfavorable, sin entregar un desarrollo concreto de esa respuesta. 4. Respuestas que indican que solo tomaron conocimiento del reclamo y que lo están evaluando o que solo informen avances de las gestiones realizadas. 5. Respuestas que indiquen que no ha sido posible tomar contacto con el consumidor. 6. Proveedor solicita datos adicionales del consumidor que él debe tener en su poder.
PROV. PRESENTA OTRA SOLUCION	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta la presentación del reclamo, pero igualmente propone una solución, muy diferente a la solicitada por el consumidor
PROVEEDOR NO RESPONDE	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no se pronuncia sobre el requerimiento ya sea para rechazarlo o para entregar una propuesta de solución, o en caso que el archivo adjunto no se pueda ver o esta con dañado, o no fue subido por el proveedor y el ejecutivo solicito el nuevo ingreso de la respuesta y el proveedor no la ingresa.
PROVEEDOR NO UBICABLE - no habido (correo)	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que con los antecedentes entregados por el consumidor no es posible hacer llegar la solicitud al proveedor porque la dirección no es válida, se encuentra incompleta, o el proveedor no es conocido en el lugar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

Departamento: Gestión Territorial y Canales



Nº Versión: 14.0

Estado: Vigente





Página 286
de 290

**Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos
(Mediaciones)**

CASO MAL GESTIONADO	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que la comunicación del reclamo no fue enviada dentro de los plazos o fue enviada erróneamente a un proveedor no relacionado con el reclamo y que por el avance del plazo no es posible corregir y trasladar correctamente.
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE PRESENTANDO ANTECEDENTES	Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acoge una presentación, entregando antecedentes, documentos, u otros fundamentos que dan respaldo y que justifican la negativa de aceptar el requerimiento del consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Nº 2478</p>	Página 287 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

ANEXO Nº 7 MEDIOS DE PRUEBA PARA PROPUESTA DE DENUNCIA

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 288 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

	Materias	Medios de Pruebas	Carta de Respuesta Proveedor
1)	Cobros Improcedentes	Contrato y documento en que conste el cobro impugnado, por ejemplo: boleta, estado de cuenta, etc.	Sólo si existe.
2)	Cobro de Gastos de Cobranza Extrajudicial Superiores al Legal	Documento en el que conste el gastos de cobranza extrajudicial y su fecha + informe del Departamento de Estudios Económicos.	Sólo si existe.
3)	Cobro de Gastos de Cobranza Extrajudicial antes del Plazo Legal (15 días)	Documento en el que conste el gastos de cobranza extrajudicial y su fecha.	Sólo si existe.
4)	Cobro de Intereses Superior al Máximo Legal	Documento en el que conste el gastos de cobranza extrajudicial y su fecha + informe del Departamento de Estudios Económicos.	Sólo si existe.
5)	Cobro por Servicio No Contratado	Contrato y documento en que conste el cobro impugnado, por ejemplo: estado de cuenta, carta informativa, etc.	Sólo si existe.
6)	Derecho a la Libre Elección	Contrato o documento que de cuenta de la vulneración al derecho reclamado.	Sólo si existe.
7)	Derecho a Información Veraz y Oportuna	Contrato o antecedente que de cuenta de la vulneración al derecho reclamado.	Sólo si existe.
8)	Derecho de Retracto	Carta certificada en virtud de la cual se ejerció el derecho a retracto dentro de plazo legal, y comprobante de envío de la misma.	Sólo si existe.
9)	Discriminación	Testigos, parte policial, medio tecnológico que permitan dar cuenta al tribunal la circunstancia de la discriminación.	Sólo si existe.
10)	Deficiente Calidad en la Prestación de Servicio	Contrato, documento que acredite la mala o deficiente calidad del servicio y/o testigos.	Sólo si existe.
11)	Informa en Base de Datos deuda de Servicio Básicos	Documento de base de datos que de cuenta de la información de un servicio básico (agua, luz, gas, teléfono)	Sólo si existe.
12)	Informa en Base de Datos deuda pagada o repactada	Documento de base de datos que de cuenta de la información de la deuda pagada o repactada y antecedentes en que conste el pago o repactación, según	Sólo si existe.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental



Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 289 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

		corresponda.	
13)	Garantía	Boleta o factura, póliza de garantía (si se alega incumplimiento de la garantía voluntaria), informes técnicos u otros documentos que den cuenta de la falla no imputable al consumidor.	Sólo si existe.
14)	Sistemas de Seguridad y Vigilancia	Testigos, parte policial, copia del reclamo estampado en libro respectivo del establecimiento comercial, medio tecnológico que permitan dar cuenta al tribunal, la circunstancia de la discriminación.	Sólo si existe.
15)	Modificación Unilateral de Contrato	Contrato y documento que de cuenta de la modificación	Sólo si existe.
16)	Otorgar Crédito a Persona Distinta	Documento en que consta el cobro de la transacción impugnada, copia de vouchers de la compra impugnada, cédula de identidad o documento que de cuenta de la firma del consumidor vigente al tiempo de la transacción impugnada y testigos.	Sólo si existe.
17)	No entrega de Información Básica Comercial a Sernac (IBC)	Oficio en virtud del cual se solicita IBC, orden de transporte de correos, comprobante de recepción del oficio IBC, respuesta de proveedor si la hubiera.	Sólo si existe.
18)	Publicidad Engañosa	Publicidad y antecedentes en que conste la negativa a cumplir con la publicitado.	Sólo si existe.
19)	Robo de Estacionamiento Gratuito	Boleta, testigos, denuncia en Ministerio Público, padrón de vehículo y/o medio tecnológico que permitan dar cuenta al tribunal la circunstancia reclamada.	Sólo si existe.
20)	Repacta Deuda Sin Consentimiento Consumidor	Contrato, estados de cuenta y cualquier otro documento donde conste la repactación no autorizada.	Sólo si existe.
21)	Rotulación	Envase o producto en el que no conste la rotulación o bien conste aquella parcial o falsamente.	Sólo si existe.
22)	Incumplimiento de Contrato	Contrato y documento o antecedente en el que conste el incumplimiento.	Sólo si existe.
23)	Corte Injustificado Servicios	Documento que de cuenta de los últimos tres pagos del servicio cuya suspensión se alega, antecedentes que acrediten la suspensión y/o testigos.	Sólo si existe.
24)	Cláusulas abusivas	Contratos e Informe de la Unidad de Gestión de Protección.	Sólo si existe.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental

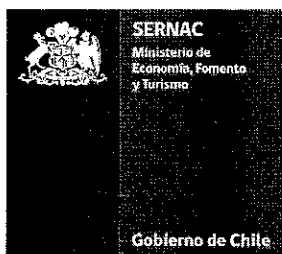
Departamento: Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Justicia</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 14.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 290 de 290
	Manual de Gestión SernacFacilita Reclamos (Mediaciones)			

25)	Escrito aparentan Judiciales	que ser	Escrito que aparenta ser judicial.	Sólo si existe.
-----	------------------------------	---------	------------------------------------	-----------------

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	21 de Marzo 2014
Cargo	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental	Asesor Jurídico Jefe Unidad No Presencial Jefe Departamental


Departamento: Gestión Territorial y Canales



2. ENTIENDASE que todas las referencias al modelo de atención al consumidor "SernacFacilita", se entenderán efectuadas a "SernacAtiende".

3. DISPÓNESE que las modificaciones que se establezcan al referido manual se formalizarán anualmente a través del correspondiente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

★

