



APRUEBA PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0429

SANTIAGO, 08 ABR 2016

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 356, de 2014, que aprueba Manual de Gestión Sernacfacilita Reclamos, del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y demás antecedentes que se acompañan; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 356/2014, este Servicio aprobó su “Manual de Gestión Sernacfacilita Reclamos”, con la finalidad de regular procedimiento a utilizar en todas las plataformas de atención de público a nivel nacional, presencial y web center, durante la gestión de los reclamos que recibe este Servicio y su posterior mediación individual.

2. Que, durante el mes agosto de 2015, se dispuso una nueva versión del manual indicado en el considerando anterior, bajo la denominación “Procedimiento de Gestión de Reclamos”, por parte del Departamento de Gestión Territorial y Canales, actualizando de esta manera su contenido.

3. Que, el Resuelvo Tercero de la mencionada Resolución Exenta N° 356/2014 dispone que las modificaciones que se establezcan al referido manual se formalizarán anualmente a través del correspondiente acto administrativo, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.880.

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

RESUELVO:

1. **DÉJASE SIN EFECTO** a contar de esta fecha la Resolución Exenta N° 356, de fecha 17 de abril de 2014.

2. **APRUÉBASE** el “Procedimiento de Gestión de Reclamos (Mediaciones)”, cuyo texto íntegro y fiel es el siguiente:



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones)

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales





Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | |
|---------------------|--|
| 1. Propósito | <p>Su propósito es establecer los lineamientos, estándares y plazos de gestión que permitan asegurar la correcta tramitación de los reclamos (mediaciones) en SERNAC, en todas sus fases de gestión (ingreso, gestión y cierre).</p> <p>Este documento se elabora en el marco de las definiciones respecto a los estándares y atributos que deben contener los diferentes productos que componen el Modelo de Atención al Consumidor (M.A.C.).</p> |
|---------------------|--|

| | |
|-------------------|---|
| 2. Alcance | <p>Aplica al proceso de Atención de Público, en todas sus Plataformas de atención: Canal presencial (Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Oficinas de servicios públicos en convenio), Call Center, Internet (Web center) y Sernac en tu Barrio.</p> |
|-------------------|---|

3. Productos/Resultados

1. Gestión de Reclamos.

4. Definición de Conceptos

| Concepto | Definición |
|--|--|
| Modelo de Atención de Público (MAC) | Constituye la oferta pública institucional hacia los consumidores y consumidoras, en el ámbito de la Protección de sus derechos, en particular, en la atención de sus requerimientos. |
| Consumidor/a | De acuerdo a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por consumidores "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios". |
| Mediación | Conjunto de acciones realizadas en un orden determinado, referidas a un reclamo formal en materia de consumo hacia un proveedor, a través de las cual el SERNAC busca obtener una solución extrajudicial al caso presentado. Este proceso consta de diferentes etapas, a saber: 1.-Ingreso del caso; 2.- Gestión (Traslado, Insistencia, Respuesta del Proveedor, Informa respuesta al Consumidor, Derivación o Propuesta de denuncia si procede) 3.- Cierre del caso (con o sin respuesta del proveedor). |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | |
|--|---|
| Reclamo | Presentación que realiza un consumidor/a en SERNAC por considerar que sus derechos en materia de consumo han sido vulnerados por un proveedor determinado. |
| Plataforma de Atención de Público | Oficina presencial o virtual a través del cual, los consumidores pueden presentar sus consultas y/o reclamos. Las Plataformas del canal presencial corresponden a las Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con SERNAC, además se dispone de una plataforma telefónica de Call Center, Internet y SERNAC en tu Barrio. |
| Plataformas Municipales | Oficinas municipales que realizan el ingreso y gestión de reclamos, de acuerdo a los estándares de SERNAC, según convenio suscrito. Existen dos tipos de Plataformas. 1. Ingreso: sólo realizan el ingreso de reclamos y la gestión de estos casos continúan en el canal internet. 2. Ingreso y Gestión: realizan el ingreso y gestión de reclamos, de acuerdo a los estándares de SERNAC. |
| Servicios públicos en convenio para el ingreso de reclamos | Oficinas de servicios públicos, que han suscrito convenio con SERNAC para el ingreso de reclamos. La gestión de estos casos, se realiza en el canal internet (web center). El listado de estos servicios públicos se encuentra descrito en el "Manual de Descripción del Modelo de Atención al Consumidor". |
| Servicios Públicos en convenio para la derivación de reclamos | Servicios públicos que siendo especialistas en una materia, continúan la tramitación de un caso con resultado negativo en SERNAC. El listado de estos servicios públicos se encuentra descrito en el "Manual de Descripción del Modelo de Atención al Consumidor". |
| Sistema MAC | Sistema tecnológico de soporte del SERNAC, para la gestión de requerimientos vinculados al Modelo de Atención al Consumidor. Está conformado por el Portal del Consumidor, Portal del Proveedor y sistema para el ingreso de casos. El Portal del Consumidor, es un portal personalizado y de acceso seguro para la presentación y seguimiento de los requerimientos ingresados por los consumidores/as en SERNAC. |
| Formulario Único de Atención de Público (FUAP) | Documento físico o digital en el cual se registran todos los datos esenciales para la gestión de una consulta o reclamo. |

5. Responsables

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | |
|--|---|
| Consumidor/a | Responsable del ingreso del reclamo en Sernac, a través de los canales habilitados. |
| Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO | <p>Su principal función en el MAC, es el ingreso de los reclamos, con los datos que se requieren: datos del consumidor, proveedor, clasificación motivo legal, Disconformidad y Solicitud.</p> <p>Estos ejecutivos son funcionarios de Plataformas Municipales que realizan sólo el ingreso de casos, servicios públicos en convenio para el ingreso de reclamos, o bien, en la Dirección Regional cumplen este rol.</p> |
| Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION | <p>Su principal función en el MAC, es el ingreso de reclamos de los consumidores, así como también, 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.</p> <p>Estos ejecutivos son funcionarios de Plataformas Municipales que realizan el ingreso y gestión de casos o de Direcciones Regionales de SERNAC.</p> |
| Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION | 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. Estos funcionarios pueden cumplir este rol en las Direcciones Regionales, o en el canal internet (web center). |
| Servicios Públicos en convenio para la derivación de reclamos | Es responsable de tramitar los reclamos que han sido derivados con resultado desfavorable para el consumidor. |
| Proveedor | De acuerdo a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por proveedor "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente". |

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO GESTION DE RECLAMOS (MEDIACIONES)

| N° | Etapa | Actividad | Descripción | Responsable | |
|-------|-------|-----------|--|---|---|
| | | | Elaboración | Revisión | Aprobación |
| Fecha | | | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | | | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | | | | |
|----------|----------------|--|---|--|
| 1 | Ingreso | 1. Registra los datos del consumidor/a | <p>Esta actividad se debe desarrollar considerando el "Protocolo de Atención" descrito en el Manual de Atención Presencial.</p> <p>Previo al ingreso de un reclamo en el canal presencial, se debe aplicar el check list dispuesto en la "Guía de ingreso de Reclamos" disponible en el Gestor Documental.</p> <p>El ingreso de un reclamo, puede ser realizado por el consumidor/a a través del Portal del Consumidor (digital), o bien, en el canal presencial.</p> <p>Para el ingreso a través del Portal del Consumidor, debe registrar sus datos personales, y de contacto (correo electrónico, teléfono, dirección) y crear su contraseña.</p> <p>En el canal presencial, el ejecutivo ingresará al sistema el rut del consumidor, si ya se encuentra registrado, aparecerán sus datos, y el ejecutivo debe confirmar si estos se encuentran actualizados, de lo contrario el ejecutivo deberá ingresar el nombre del consumidor, su nacionalidad y algún medio de comunicación (correo electrónico, dirección, teléfono).</p> <p><u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Reclamos" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Consumidor/a</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> |
| | | 2. Registra los datos del proveedor | <p>Una vez ingresados los datos de los consumidores, se debe ingresar los datos del proveedor reclamado, para ello se debe ingresar en el sistema, el nombre del proveedor o RUT, y realizar la búsqueda en la base de datos de proveedores validados en SERNAC, si el proveedor se encuentra registrado, se debe seleccionar la empresa y la sucursal.</p> <p>Si no se encuentra en la base de datos, se deben ingresar los datos mínimos del proveedor (nombre, calle, número y comuna).</p> <p><u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Reclamos" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Consumidor/a</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales

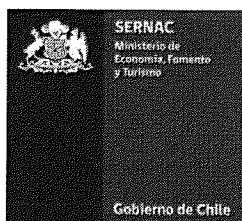


Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | | | | |
|--|---------|---|--|--|
| | | <p>3. Registra los datos del reclamo</p> | <p>Los datos del reclamo corresponden a los siguientes: fecha en que fueron los hechos del reclamo, valor comercial, número de boleta o contrato, disconformidad, esto es la explicación que entrega el consumidor/a sobre los hechos que le han afectado y dio motivo a la reclamación, junto a lo anterior, se debe ingresar la solicitud del consumidor, esto es lo que se le solicita al proveedor como solución a la situación que lo afecta.</p> <p>Si el caso es ingresado en el canal presencial, el ejecutivo/a deberá clasificar el caso: producto, motivo legal, categoría motivo legal y probable materia denunciable, si procede.</p> <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en “Guía de ingreso de Reclamos” disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Consumidor/a</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> |
| | Gestión | <p>4. Prepara el reclamo para el Traslado</p> | <p>En el canal internet, esta actividad se inicia realizando el check list. Para todos los casos, esta actividad consta de dos acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la clasificación del reclamo: deberá clasificar el reclamo ingresado, seleccionando el producto o servicio, casualidades según lo señalado por el consumidor (motivo legal y categoría de motivo legal) y en el caso que corresponda, el ejecutivo deberá clasificar el caso como Probable Materia Denunciable (PMD). 2. Revisión del proveedor reclamado: en vista de los antecedentes proporcionados por el consumidor/a y la descripción de los hechos, el ejecutivo/a deberá confirmar previo al traslado, que el proveedor ha sido correctamente seleccionando. En el evento de que el proveedor no se encuentre registrado en el sistema, el ejecutivo/a deberá realizar una búsqueda o captura de datos en internet y en fuentes públicas de información (ej. Publiguias). <p>Para el desarrollo de esta actividad, el ejecutivo contará con el soporte del Administrador/a de Plataforma para lo relativo a la gestión y del Abogado Regional o Asesor jurídico del canal Call Center e Internet para la entrega de lineamientos jurídicos.</p> | <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|--|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 2 | | | <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de Gestión para el envío del reclamo al proveedor" disponible en el Gestor Documental.</p> | |
| | | 5. Realiza el Traslado | <p>Una vez clasificado el reclamo, este debe ser enviado al proveedor. El ejecutivo deberá, desde el árbol de Acciones, seleccionar la opción "Trasladar mediación a proveedor", utilizando las cartas de traslado, según corresponda, de este modo el sistema MAC enviará una notificación al proveedor, informando que existe un reclamo asociado a su empresa y que debe ingresar al Portal del Proveedor para obtener todos los antecedentes del reclamo, y automáticamente saldrá una notificación al consumir informando esta acción.</p> <p>El plazo para el traslado del reclamo, es de dos días hábiles desde la fecha de ingreso del reclamo al sistema MAC.</p> <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de Gestión para el envío del reclamo al proveedor" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> |
| | | 6. Realiza la Insistencia al proveedor | <p>Si durante el periodo de traslado no se ha recibido respuesta por parte del proveedor, el sistema enviará automáticamente una carta de insistencia al proveedor y le otorgará un nuevo plazo (tres días hábiles) para el envío de su respuesta. Al igual que en el traslado, el proveedor recibe notificación de que hay nueva información en su Portal del Proveedor, y al consumidor/a se le notifica también de esta acción.</p> <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de Gestión para el envío del reclamo al proveedor" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> |
| | | 7. Proveedor responde el reclamo | <p>Si el proveedor se encuentra registrado en SERNAC, entregará su respuesta a través del Portal del Proveedor. En el caso contrario, entregará su respuesta en una oficina de atención presencial.</p> | Proveedor |
| | 8. Gestiona la respuesta del proveedor | <p>Ingresada la respuesta del proveedor, el ejecutivo tiene un plazo de tres días hábiles para su gestión, esto es:</p> | Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION | |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - determinar si la respuesta cumple con los estándares de calidad señalados por el Servicio, y responde el fondo del asunto planteado por el consumidor - o bien, debe ser considerada inconsistente. De no cumplir con los estándares o ser inconsistente la respuesta, debe ser comunicado esta situación al proveedor, solicitando una nueva respuesta a su reclamo. <p>Si la respuesta es recepcionada a través de oficina de partes, el ejecutivo deberá dar curso a la presentación adjuntandola al reclamo.</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad, el ejecutivo contará con el soporte del Administrador/a de Plataforma para lo relativo a la gestión y del Abogado Regional o Asesor jurídico del canal Call Center e Internet para la entrega de lineamientos y criterios jurídicos para analizar el contenido de las respuestas de los proveedores.</p> <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de Gestión de Respuestas" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> |
| | 9.Determina que el reclamo debe ser derivado | <p>Una vez recibida la respuesta del proveedor, o sin ella, el ejecutivo debe analizar la materia del reclamo y si el caso es competencia de otro servicio público, debe derivar el caso.</p> <p>El plazo para la derivacion corresponde al día veintidós hábil de gestión, luego debe esperar dos días hábiles la confirmación de la recepción del caso (previo al cierre).</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad, el ejecutivo contará con el soporte del Abogado Regional o Asesor jurídico del canal Call Center e Internet para la entrega de lineamientos jurídicos.</p> <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de Derivación de Casos" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> <p>Servicios Públicos en convenio para la</p> |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|--|--|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

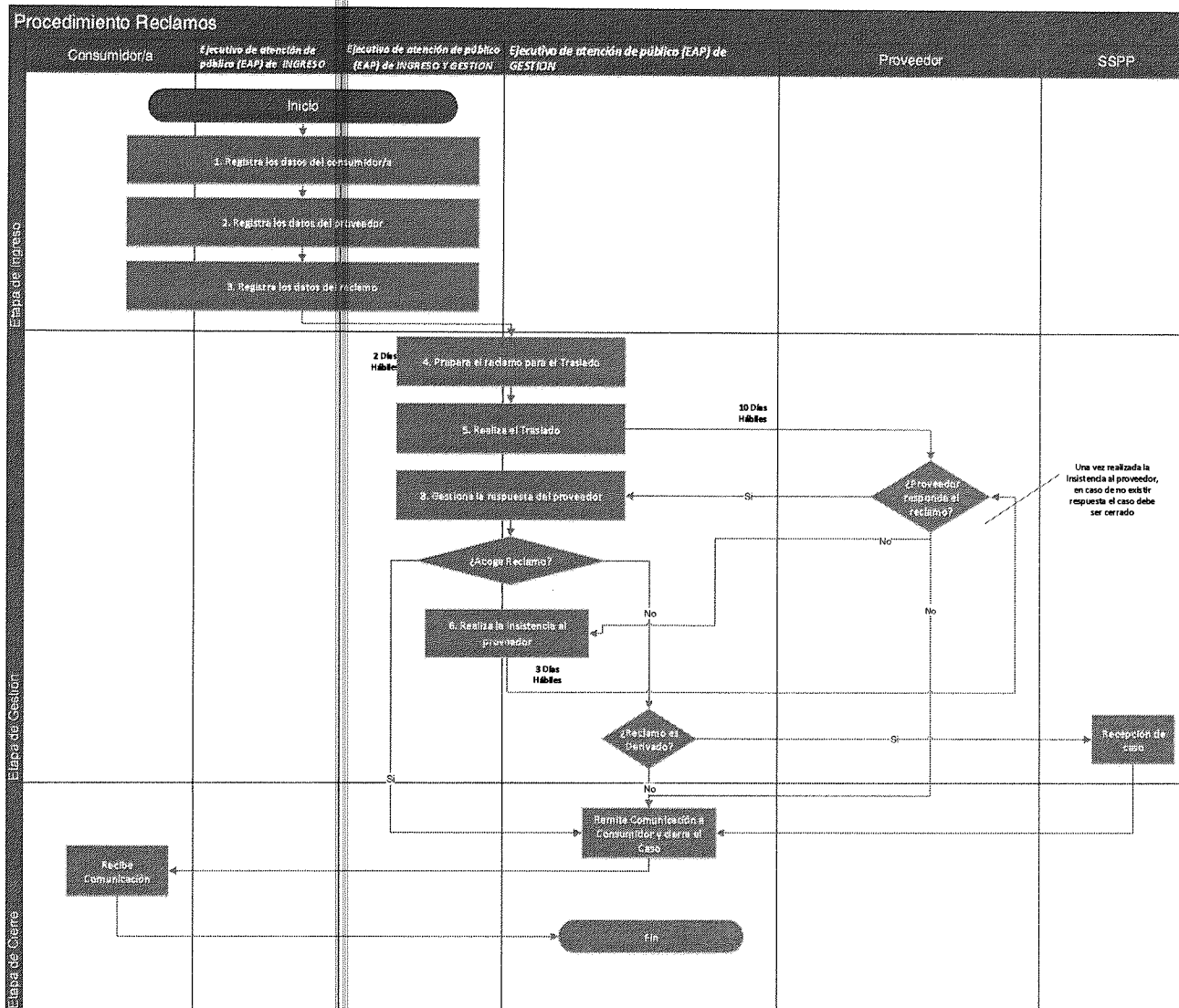
| | | | | |
|---|--------|---|---|--|
| | | 10. Realiza el análisis para la Propuesta de denuncia | <p>Una vez recibida la respuesta del proveedor, o sin ella, el ejecutivo debe analizar, si el caso fue clasificado como PMD, si tiene los antecedentes suficientes para seguir acciones ante tribunales, deberá realizar la propuesta de denuncia al Abogado regional.</p> <p>Aplica al canal presencial.</p> | <p>derivación de reclamos</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> |
| 3 | Cierre | 11. Cierra el reclamo | <p>Una vez recibida la respuesta del proveedor, (tres días hábiles después, salvo inconsistencia o rechazo de la respuesta), o sin ella (veinticinco días hábiles), el ejecutivo debe informar al consumidor el resultado de la medición realizada con el proveedor, para esto debe seleccionar del árbol de Acciones la carta de cierre correspondiente, según el resultado, adjuntando el link de la respuesta, si corresponde, con esta acción se debe seleccionar además la causal de cierre según corresponda al resultado de la mediación (ej. Derivado, Proveedor No Responde, Proveedor No Acoge).</p> <p>Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de Gestión Cierre de Reclamos" y "Guía de Reapertura de Casos" disponible en el Gestor Documental.</p> | <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de INGRESO Y GESTION</p> <p>Ejecutivo de atención de público (EAP) de GESTION</p> |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|--|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).



| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| 7. Registros de Calidad | | | | | | |
|--|----------------|---------------------|---|--|--------|-------------------|
| Nombre Registro | Almacenado por | Tiempo de Retención | Medio de soporte | Lugar de almacenamiento | | Disposición Final |
| | | | | Subclasif. | Depto. | |
| Guía de Ingreso de Reclamos_<mes>_año | Administrativo | 3 años | Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental | <i>Modelo de Atención del Consumidor/Gestión de Reclamos/Registros/GTC</i> | | Archivar |
| Guía de Gestión para el envío del reclamo al proveedor_<mes>_año | Administrativo | 3 años | Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental | <i>Modelo de Atención del Consumidor/Gestión de Reclamos/Registros/GTC</i> | | Archivar |
| Guía de Gestión de Respuestas_<mes>_año | Administrativo | 3 años | Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental | <i>Modelo de Atención del Consumidor/Gestión de Reclamos/Registros/GTC</i> | | Archivar |
| Guía de Derivación de Casos_<mes>_año | Administrativo | 3 años | Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental | <i>Modelo de Atención del Consumidor/Gestión de Reclamos/Registros/GTC</i> | | Archivar |
| Guía de Gestión Cierre de Reclamos_<mes>_año | Administrativo | 3 años | Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental | <i>Modelo de Atención del Consumidor/Gestión de Reclamos/Registros/GTC</i> | | Archivar |
| Guía de Reapertura de Casos_<mes>_año | Administrativo | 3 años | Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental | <i>Modelo de Atención del Consumidor/Gestión de Reclamos/Registros/GTC</i> | | Archivar |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|---|--|--|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| 8. Consideraciones del Procedimiento | |
|--------------------------------------|--|
| 1 | El Director/a Regional es el responsable del Modelo de Atención de público en la región, específicamente para estos efectos, en lo que respecta al ingreso y gestión de reclamos. Para el canal internet lo es el Jefe Unidad no presencial. |
| 2 | El Abogado Regional y Asesor jurídico del canal Call Center e Internet es responsable de asegurar que la tramitación de los reclamos, se realice de acuerdo a los lineamientos jurídicos institucionales. Constituye un soporte permanente en el ámbito normativo, especialmente para la clasificación del Motivo legal y categoría motivo legal de los reclamos, clasificación Probable Materia Denunciable (PMD), determinar si los casos deben ser derivados a servicios públicos en convenios o gestionados como consultas y si los casos pueden o no ser denunciados. |
| 3 | El Administrador de Plataforma es encargado/a de administrar desde la Dirección Regional la red de oficinas en la región. Constituye un soporte permanente en el ámbito de gestión de casos. El detalle de estas funciones pueden ser consultadas en el "Manual de Atención Presencial". |
| 4 | En los casos en 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. |
| 5 | Los reclamos que los consumidores ingresan por internet, no todos ellos son gestionados propiamente tal como mediaciones, esto ya que el ejecutivo, del análisis 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. |
| 6 | El control de los criterios de aceptación se hará mediante el procedimiento "Detección, análisis y corrección de errores de Gestión". |
| 7 | 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. |
| 8 | Las modificaciones del procedimiento serán responsabilidad del equipo de Gestión Territorial y Canales y visará el documento el Jefe (a) Departamento Gestión Territorial y Canales. |
| 9 | La Dirección Regional de Sernac, es responsable de velar por el correcto ingreso y gestión de casos, en la red de oficinas de la región, actualmente conformada por las Plataformas Municipales, oficinas de servicios públicos en la región y de Sernac en tu Barrio. |

| 9. Criterios de Aceptación | |
|---|--|
| Selección de Proveedor: | |
| 1. Los Reclamos deben gestionarse contra el proveedor que corresponda siguiendo como guía para su selección el relato descrito en la Descripción de Inconformidad y los antecedentes presentados por los consumidores/as. | |
| Plazos de gestión | |
| 2. Desde el Ingreso del caso hasta el Traslado el plazo debe ser máximo de 2 días hábiles. | |
| 3. Desde que ingresa una respuesta del Proveedor hasta que se manda al Consumidor el plazo debe ser máximo de 3 días hábiles. | |
| 4. Desde que se ingresa un caso hasta que se cierra, el plazo debe ser máximo de 25 días hábiles. | |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| |
|--|
| <p>Clasificación de los reclamos:</p> <p>5. Los Reclamos deben ser clasificados según la opción más adecuada establecida en los diferentes árboles de Producto; Motivo Legal y Categoría Motivo Legal disponibles en MAC.</p> <p>6. Aquellos casos que se encuentren dentro de la guía de Materias Denunciables deben estar clasificados como tales en el sistema MAC.</p> |
| <p>Cierre de los casos:</p> <p>7. 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).</p> <p>8. La causal de cierre seleccionada debe estar en concordancia entre la respuesta del Proveedor y descripción existente para las Causales de cierre, informadas en la "Guía de Gestión Cierre de Reclamos" disponibles en el Gestor Documental.</p> <p>9. Los casos cerrados como Derivados, debe haber sido enviados al SSPP que regula el mercado, según lo descrito en la Descripción de Inconformidad.</p> |

10. Referencias

| |
|--|
| 1. Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. |
| 2. Manual de Descripción del Modelo de Atención al Consumidor |
| 3. Manual de Atención Presencial |
| 4. Procedimiento de Detección, Análisis y Corrección de errores de gestión. |
| 5. Procedimiento Seguimiento y Monitoreo del Modelo de Atención al Consumidor (MAC). |
| 6. Procedimiento de Interoperabilidad con Proveedores |

11. Requisitos de Elementos de Entrada

| Elemento 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 | SDT | Disponibilidad de la plataforma tecnológica para el ingreso y gestión de los reclamos. |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | | | |
|----------|-------------------------|--------------------------|---|
| X | Aplica definir riesgos. | <input type="checkbox"/> | No aplica definir riesgos. Los riesgos asociados se encuentran documentados en (Indicar documento) |
|----------|-------------------------|--------------------------|---|

| 12. Riesgos | | |
|----------------------------------|---------------------|--|
| Proceso | Subproceso | Riesgos Asociados |
| Modelo de Atención al Consumidor | Gestión de Reclamos | <p>Considerar las eventuales fallas de carácter tecnológico que afecten al MAC, lo cual puede producir que la plataforma tecnológica no esté disponible para el ingreso y gestión de los casos ingresados por los consumidores.</p> <p>El/a ejecutivo/a no visualice la respuesta entregada por el proveedor y cierra el reclamo como Proveedor No Responde.</p> <p>Los reclamos ingresados por los consumidores y el/a ejecutivo no gestiona el caso, lo cual genera un retraso en los plazos comprometidos para el reclamo, por lo tanto provoca un incumplimiento a la oferta pública declarada por SERNAC.</p> <p>Los reclamos que se direccionan a un proveedor en forma incorrecta, lo cual puede generar un retraso en los plazos comprometidos para el reclamo, por lo tanto provoca un incumplimiento a la oferta pública declarada por SERNAC.</p> <p>Incumplimiento de los estándares de gestión de cada producto comprometidos en la oferta institucional.</p> <p>La no actualización de los instrumentos de comunicación con los consumidores</p> |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Reclamos (Mediaciones).

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>y sus respectivos contenidos, en relación a la gestión del MAC, tales como: Cartas tipo y CTIs. En el caso de las Cartas Tipos, el riesgo asociado corresponde a que los consumidores que reciben información por esta vía no entiendan el contenido de la carta, dificultando la comunicación que implica la gestión del caso, y respecto a las CTI, se puede originar una incoherencia en la respuesta de las consultas.</p> |
|--|--|---|

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|---|---|
| Fecha | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 | 31 de Julio 2015 |
| Cargo | Administrativo Profesional de Apoyo GTC | Encargada de Mejoras y Procesos Jefe(a) Departamento Gestión Territorial y Canales | Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales |

Equipo Gestión Territorial y Canales






3. **DISPÓNESE** que las modificaciones que se establezcan al referido procedimiento se formalizarán anualmente a través del correspondiente acto administrativo.

4. **ANÓTENSE** al margen de la Resolución Exenta N° 356/2014 el número y fecha del presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR