



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

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0354**

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 10 del "Manual de Gestión SernacFacilita Consultas", 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 Republica ha requerido que se formalice la aprobación de las decisiones escritas adoptadas por el Servicio, 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 10 del "Manual de Gestión SernacFacilita Consultas", el que se adjunta a continuación:

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 1 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita

CONSULTAS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 2 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

INDICE

1.0- INTRODUCCIÓN	3
1.1.- Situación actual del Sistema SERNACFacilita	5
1.2.- Productos relacionados con el modelo SERNACFacilita	6
1.3.- Glosario	7
1.4.- Estructura del Manual de Gestión	9
2.0.- ALCANCE.....	11
3.0 RESPONSABLES DEL MANUAL	11
5.0.- PRODUCTO ORIENTACIÓN: CONSULTAS	13
5.1.- Conceptos asociados a la Gestión de Consultas	15
5.2.- Ingreso y cierre de Consultas con CTI.....	17
A.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Presencial y Telefónico	17
B.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Internet	23
5.3.- Gestión de Consultas en Canal Presencial sin respuesta provista por el Sistema. (Sin CTI).	27
5.4.- Agendamiento de Consultas en Canal Internet y Telefónico (Consultas sin respuesta).....	32
5.4.1.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Call Center	33
5.4.2.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Internet.....	37
5.5.- Ingreso de Consulta Institucional.....	42
6.0.- CUADRO DE RESUMEN DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS.....	46
7.0 Consideraciones del Manual	55
3.- El control de los criterios de aceptación esta monitoreado en el Procedimiento de Detección, Análisis y Corrección de Errores de Gestión.	55
8.0.- Criterios de Aceptación	55
9.0.- Registros de Calidad.....	56
10.0- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.....	56
Requisitos de Elementos de entrada.....	56
11.0 Riesgos.....	57
ANEXO.....	59
Instructivo de solicitud de creación, modificación o eliminación de CTI/ Respuestas Web/ Cartas de Sistema	60

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 3 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACfacilita: CONSULTAS			

1.0- INTRODUCCIÓN

El Sernac, a partir del año 2003, como parte de su proceso de modernización implementó un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SIAC), a nivel nacional, con el fin de optimizar la oferta pública institucional en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores/as. Este modelo de atención forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como eje principal la búsqueda permanente de la satisfacción de los ciudadanos/as, en su rol de consumidores/as. Este nuevo modelo de atención, hoy es conocido como **SERNAC*facilita***.

Este sistema fue definido como un Modelo de Atención integral a las personas en su rol de Consumidor independiente de la institución competente, de la parte del territorio en que se encuentren, del canal de ingreso y del funcionario que lo atiende.

En este Modelo interactúan los Consumidores/as, los Ejecutivos de las Plataformas de Atención y de canales, Instituciones Públicas participantes del sistema y los Proveedores.

Para la interacción de esos actores, se utiliza una plataforma tecnológica y un modelo de gestión que cuenta con diversos procedimientos estandarizados y soportes predefinidos.

Los principales objetivos definidos al inicio de este proceso fueron:

1. Asegurar la cobertura territorial de la atención a público, consolidando una red territorial integrada por todas las plataformas y buzones a nivel nacional, ampliando la Red de Plataformas Municipales de Atención de Público, con el fin de acercar la gestión de una Plataforma de Atención o punto de contacto a la comunidad.
2. Sustener y articular la red inter institucional con otros servicios públicos para el buen desempeño del Sistema Integrado de Atención al Consumidor, formalizando la integración de distintas Instituciones Públicas ligadas al tema de consumo (Superintendencias y SUBTEL), a través de un sistema tecnológico que administre y permita el registro, derivación y seguimiento de los casos, independiente de la etapa de gestión.
3. Formalizar, homologar, automatizar y fijar estándares a nivel nacional para los procesos y canales de atención de casos, que facilite al consumidor el ingreso, seguimiento y resolución de sus requerimientos a través del **SERNAC*facilita***, mediante un proceso unificado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 4 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

4. Potenciar la eficiencia y eficacia en todas las plataformas de atención de público de la red nacional, a través de la implementación de ciclos de capacitación y de mejora continua que incorporen las mejores prácticas de gestión.
5. Optimizar la calidad y estandarización de los productos de soporte y de capacitación destinados a las plataformas y puntos de contacto que forman parte del SIAC, en base a una clasificación nivelada y estandarizada de éstas.

La implementación y el desarrollo del Modelo Integrado de Atención SERNAC*facilita* ha significado, sin duda, una nueva forma de gestionar la defensa de los derechos de los/as consumidores/as en Chile, lo cual, ha permitido necesariamente generar un cambio cultural significativo a nivel de los diferentes actores participantes de este proceso.

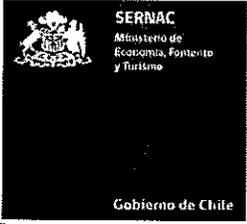
Durante los siguientes años, este sistema se perfeccionó e integró definitivamente la gestión de los tres canales que hoy interactúan, es decir, **Presencial, Internet y Telefónico**.

A su vez, se desarrolla un conjunto de soportes que aseguran la buena gestión del modelo. Entre los más significativos tenemos:

- El sistema de preguntas y respuestas estandarizadas **CTI**;
- El desarrollo de diferentes **cartas tipos comunicacionales** a nivel de ingreso, gestión y cierre del proceso.
- La aplicación de los diferentes **árboles** de registro, gestión y cierre a nivel del sistema, incorporándoles criterios de mercado.
- La aplicación que permite al consumidor/a estar informado acerca de la gestión de su requerimiento. **Estado de su Caso**.
- Diversificar los **procedimientos de Derivación** a SS. PP. en base a la aplicación de nuevos instrumentos tecnológicos.
- La creación de un canal de comunicación con los consumidores/as que les permita dar a conocer su opinión con respecto a la calidad de la atención entregada. **SONI**.
- La creación del **Portal Municipal**, que facilita la gestión de las plataformas municipales SFM, focalizando su gestión sólo en determinados productos.
- La creación del **Portal del Proveedor**, que facilita el proceso de interoperabilidad con las empresas y que, sobre la base de la Matriz Institucional de Mercados Relevantes, permite focalizar la gestión en aquellos aspectos críticos o malas prácticas que se dan en los mercados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 5 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

- El desarrollo de un **Sistema de Información**, que permite sistematizar el conjunto de datos registrados en el modelo con el fin de medir tanto, la gestión como de generar acciones de mejoras en forma focalizada.
- Implementar diversos **procesos de estandarización y automatización**, que, en base al sistema de gestión de calidad que desarrolla nuestro Servicio, ha permitido poner los focos de gestión en los atributos de satisfacción de los consumidores/as.

1.1.- Situación actual del Sistema SERNACFacilita

A fines del año 2008 se implementó definitivamente una nueva Plataforma Tecnológica, conocida como SERNAC- WD, lo cual nos permitió mejorar sustancialmente nuestro modelo de gestión, cuyo objetivo central es atender de manera integral los requerimientos de los consumidores y a su vez contar con la información necesaria que permita a la institución tomar decisiones de manera fundada en base al análisis de los datos que nos genera el sistema de información del Sistema, SF.

El modelo de Atención de Público cuenta con cuatro soportes complementarios que son:

- **Sistema SernacWD:** Es una aplicación computacional que almacena el ingreso y gestión de los casos definidos como Consultas; Reclamos y Juicios que ingresan al Sernac.
- **Aplicación SONI:** Es un modelo computacional que permite recoger y gestionar las opiniones (Reconocimiento; Sugerencias; Disconformidad) que los consumidores tengan en relación al servicio prestado por el Sernac.
- **Mesa de Ayuda para ejecutivos:** Es una aplicación para el uso de los usuarios participantes (ejecutivos) de la gestión de este modelo, para el desarrollo de consultas, mejoras y detección de errores del sistema. El alcance de esta aplicación va desde el nivel municipal, nivel regional hasta el nivel nacional.
- **Mesa de Ayuda para Proveedores:** Esta aplicación está asociada al Porta del Proveedor. Constituye una canal de comunicación permanente con los proveedores a nivel nacional. Permite gestionar las diferentes consultas que presentan los proveedores, ya sea para efectos de registro en el sistema o bien para la gestión de reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 6 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

1.2.- Productos relacionados con el modelo SERNACFacilita

El modelo SernacFacilita, desde el punto de vista de los Productos que contempla su oferta de gestión hacia los consumidores/as, contiene los siguientes productos:

- **Orientación: Atención de Consultas.**

Gestión que se realiza para responder una consulta, o solicitud de información, presentada por los consumidores/as referentes a materias contempladas en el ámbito de competencias de las instituciones integradas en el sistema SERNACfacilita, por la cual se informa al recurrente sus derechos o algún otro tipo de orientación legal, sin que derive necesariamente en un reclamo.

- **Mediación: Atención de Reclamos.**

Gestión que se realiza para tramitar un reclamo presentado por los consumidores/as sobre materias de consumo en el ámbito de la Ley 19.496 o de cualquiera de los organismos asociados en el sistema SERNACfacilita. Este trámite se realiza trasladando el reclamo ante el proveedor reclamado con el fin de que éste entregue una solución o respuesta al requerimiento recibido.

- **Mediación Colectiva:**

Es el procedimiento extrajudicial en virtud del cual el Servicio Nacional del Consumidor pone en conocimiento del proveedor la existencia de una posible conducta infraccional y que por su naturaleza afecta a un colectivo de consumidores y, en consecuencia, requiere que proponga las alternativas de solución pertinentes.

- **Juicio Colectivo**

Es el procedimiento judicial en virtud del cual se persigue la defensa del interés colectivo definido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, que afecta a un grupo determinado o determinable de consumidores, para la defensa de sus derechos comunes y que se encuentran ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

NOTA.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 7 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

Al respecto se debería precisar que no todo caso colectivo genera un procedimiento judicial para la defensa del interés colectivo, ya que para ello, es necesario cumplir con los supuestos establecidos en el art. 52, letras a,b,c, y d de la LPC.

Por último cuando hablamos de la defensa del interés colectivo, también se debería comprender en la definición la defensa del interés difuso de los consumidores.

1.3.- Glosario

A continuación se muestra una serie de definiciones necesarias para poder comprender el presente manual.

- **Ejecutivo de atención de público (EAP):** Son todas aquellas personas que gestionan las consultas y reclamos en las Plataformas de Atención de Público existentes: Direcciones Regionales; Call Center; Web Center; Sernacfacilita Municipio.
- **Administrador Atención de Público (ATP):** Es el encargado (a) de administrar desde la Dirección Regional a todas las Plataformas de la región en la tramitación de los casos mediante la entrega de lineamientos jurídicos. Constituye un soporte permanente en el ámbito normativo.
- **Administrador de Plataformas (AP):** Es la persona encargada de administrar desde la Dirección Regional el proceso de gestión de atención de público de todas las Plataformas de la región. Constituye un soporte permanente en el ámbito de gestión de procesos.
- **Plataforma de Atención de Público:** Espacio físico o virtual por el cual, los consumidores pueden presentar sus consultas y reclamos.
- **Modelo de Atención de Público SERNACfacilita :** 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.
- **Sistema Sernac-WD (Windev):** Es el Sistema computacional que posee el Sernac para la gestión de todos los procesos de atención de público.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

- **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.
- **Pestañas:** Son vistas disponibles en el Sistema Sernac-WD y que facilitan el acceso a los datos o registros.
- **Pestaña *Búsqueda*:** Esta opción tiene la funcionalidad de buscar por distintos parámetros para obtener información respecto de un caso en particular o de varios casos. La opción **ID CASO** se utiliza para buscar un caso en particular (ej: 4532154). La opción **RUT CONSUMIDOR** permite buscar todos los casos de un consumidor con su RUT, con el objeto de verificar si hay casos repetidos, qué tipos de casos ingresó (consultas, reclamos), fechas de cada ingreso, etc. En la opción **APELLIDO CONSUMIDOR** el ejecutivo puede buscar los casos de todos los consumidores de un mismo apellido, en caso de que no tenga los dos datos anteriores para llegar directo al caso. Por último, la opción **PROVEEDOR** le permite al ejecutivo obtener información de los casos que se están tramitado en contra de un proveedor en particular.
- **Pestaña *Caso*:** La pestaña que muestra el caso permite al ejecutivo revisar el contenido del requerimiento, sea una consulta o un reclamo. En el caso de los reclamos aparecen los cuadros con la información de la disconformidad o problema y la solicitud de solución por parte del consumidor, así como los datos del consumidor y del proveedor reclamado, más el ejecutivo a cargo del caso. En las consultas aparece sólo el cuadro del texto de la consulta, más los datos del consumidor y el ejecutivo del caso.
- **Pestaña *Adjuntos*:** Esta pestaña contiene todos los archivos que se ingresan en el caso o que el ejecutivo envía al proveedor y al consumidor, como por ejemplo, las cartas de información al consumidor referente a las gestiones realizadas; las cartas de traslado al proveedor, insistencia; las cartas de respuesta del proveedor al caso; los archivos adjuntos de antecedentes que suba el consumidor, etc.
- **Pestaña *Consumidor*:** Mediante esta pestaña, el ejecutivo puede revisar todos los datos personales que el consumidor ingresó en el caso o los que él mismo ingresó al momento del ingreso al sistema de la presentación.
- **Pestaña *Proveedor*:** En la pestaña proveedor aparecen todos los datos que el consumidor entrega para la individualización de la empresa reclamada o los que

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 9 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

están en la base de datos de proveedores de Sernac y que puede escoger el propio consumidor cuando ingresa el caso a través de nuestro portal web o el ejecutivo presencial al momento del ingreso del reclamo.

- **Pestaña *Propuesta Denuncia*:** Al abrir esta pestaña se muestran todos los datos que se han definido como necesarios para que un ejecutivo de Atención de Público pueda proponer un caso para ser denunciado por el Servicio.
- **Botón *Refrescar Panel General*:** Este botón tiene la función de actualizar las gestiones realizadas por el ejecutivo en un caso o en un grupo de ellos. En caso de que el ejecutivo no realice esta actualización de estados el sistema lo realizará automáticamente cada 4 horas.
- **Agendamiento:** Procedimiento por el cual un ejecutivo de la plataforma telefónica o de la plataforma internet transfiere una consulta ingresada al sistema para la cual no tienen una respuesta tipo predeterminada a una plataforma donde un especialista gestionará una respuesta para el caso y la enviará por correo electrónico o la comunicará vía telefónica, al consumidor/a.
- **CTI:** Son preguntas y respuestas tipo disponibles en el Sistema Sernac- WD que han sido validadas por la División Jurídica y el Departamento de Comunicaciones del Sernac.

1.4.- Estructura del Manual de Gestión

Este manual tiene por objeto ilustrar a cada ejecutivo respecto a cuáles son sus funciones y cómo debe realizarlas en base a criterios, estándares y procedimientos establecidos, poniendo a su alcance un soporte práctico y simple para un desarrollo óptimo de su gestión.

La estructura de este manual contempla en términos operativos analizar los diversos procedimientos relacionados con los productos asociados, en base a las diferentes etapas de tramitación de un requerimiento, a saber: **Registro, Gestión y Cierre**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 10 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

El producto **Consulta** es gestionado a través de los tres canales de atención. Sin embargo, el producto **Reclamos** sólo es gestionado en el canal presencial y Web Center (Internet).

El constante proceso de sistematización y de automatización que hemos desarrollado en los últimos años nos ha permitido atender y gestionar de mejor manera el permanente aumento de la demanda de ambos productos. Hoy, la gestión de una Consulta y de un Reclamo obedece a una matriz común de procedimientos y de soportes en los canales respectivos. Sin embargo, es necesario identificar claramente algunas variables específicas que, por la naturaleza de los canales, son distintas, lo cual se debe explicitar en este manual.

En términos específicos, el manual abordará en primer lugar el procedimiento básico de cómo acceder o conectarse al sistema, a través de las cuentas respectivas de cada usuario. Luego, explicará los procedimientos respectivos relacionados con la gestión de Consultas y Reclamos en base a las etapas de tramitación de cada uno de éstos.

Finalmente, el Manual abordará diferentes aplicaciones de soportes, tales como la gestión relacionada con las Disconformidades, Sugerencias y Reconocimientos que ingresan los consumidores/as (SONI), y el funcionamiento de las Mesas de Ayuda SF y de Proveedores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 11 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

2.0.- ALCANCE

Aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional (Presencial, Web, telefónico (Call Center y Hot Line)), las quince Direcciones Regionales, además al Departamento de Gestión Territorial y Canales (Call y Web Center).

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.

3.0 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, y el cierre de las consultas.

Ejecutivos(as) de atención de público Web Center, sus principales funciones son la gestión de acuerdo a los parámetros establecidos, y el cierre de las consultas.

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, en casos que no sean cerrados con una CTI, o autorizar el cierre con una CTI determinada.

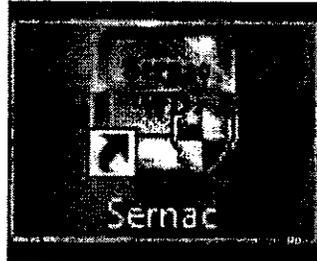
4.0.- SISTEMA SERNAC - WD

Una vez instalado el Sistema Sernac-WD, se crea un icono de acceso directo en el escritorio del computador que posee el usuario, la imagen que se muestra es la siguiente:

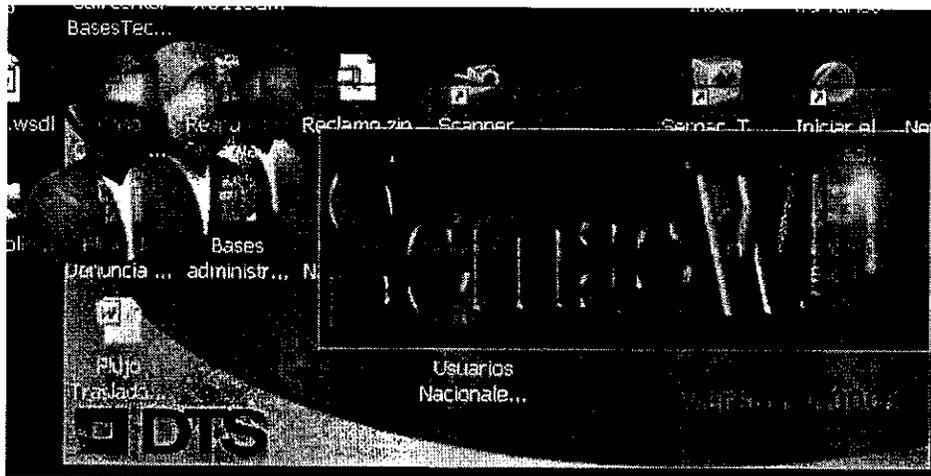
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 12 de 62
	<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>			



Para ingresar al Sistema se debe presionar con doble clic sobre este icono para ejecutar **Sernac-WD**. Antes de solicitar un nombre de usuario y una contraseña **Sernac-WD**, mostrará una imagen similar a la siguiente:



Posteriormente se presenta la ventana de inicio de sesión de **Sernac-WD** es como lo ilustra la siguiente imagen:

<p>INICIO DE SESIÓN Ver. 1005</p> <p>facilita Protección al Consumidor</p> <p>USUARIO <input type="text"/></p> <p>CONTRASEÑA <input type="password"/></p> <p><input type="button" value="Ingresar"/> <input type="button" value="Salir"/></p> <p>Listo.</p>		<p>Elaboración</p> <p>18 de Marzo</p> <p>Jefatura D</p> <p>Jefe Unidad</p> <p>Aseso</p>	<p>Aprobación</p> <p>20 de Marzo 2014</p> <p>Jefe Departamental GTC</p>
Fecha			
Cargo			

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 13 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

En esta ventana de inicio de sesión se realiza la conexión a la fuente de datos. Si durante este proceso existe algún problema, el sistema mostrará un mensaje de error indicando **contáctese con su Administrador de Plataformas (AP)**. Si la conexión fue exitosa aparecerá la ventana como se muestra en la imagen anterior y en la barra de estado aparecerá el mensaje **Listo**.

A partir de este momento el usuario está en condiciones de utilizar **Sernac-WD**, ingresando su nombre de usuario y su contraseña para acceder a las opciones del programa. El ejecutivo, una vez ingresado al sistema en forma exitosa, ya está en condiciones de iniciar la gestión de un requerimiento. La creación de las cuentas de nuevos usuarios la debe hacer la persona responsable a nivel nacional de la Administración del Sistema, lo cual debe ser solicitado mediante un ticket de Mesa de Ayuda.

5.0.- PRODUCTO ORIENTACIÓN: CONSULTAS

La gestión de Consultas en base a procedimientos de Orientación que se le entrega al consumidor/a, a través de nuestros canales de atención a público, constituye el producto de mayor demanda por parte de la ciudadanía.

La gestión de este producto ha tenido una significativa evolución en base al proceso de **estandarización** que hemos desarrollado a partir de la implementación de la nueva plataforma tecnológica, logrando que las consultas se gestionen usando los mismos procedimientos y soportes en los tres canales, asegurando de esta forma, coherencia en el proceso y homologación de los contenidos de las respuestas, en la medida en que se aplique correctamente los nuevos procedimientos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

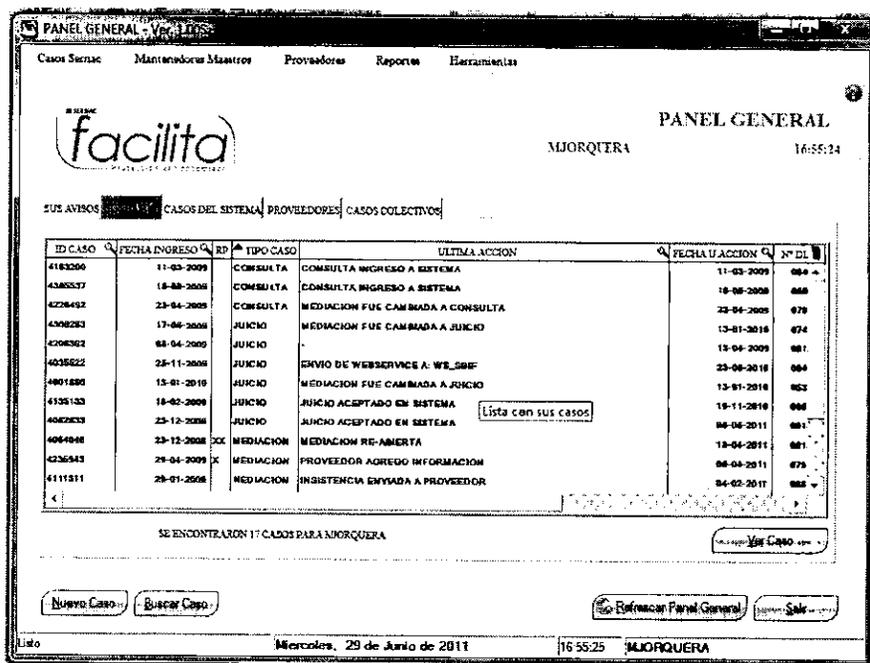
Equipo Gestión Territorial y Canales

El desarrollo e implementación del procedimiento relacionado con preguntas y respuestas tipos, las cuales se basan en una definición de Categorías (Mercado consultado) Tipos (Producto involucrado) e Ítems (causalidad ó motivo Legal), constituye la innovación más significativa aplicada a todos los canales de atención. Este procedimiento-instrumento conocido como CTIs, que fue originalmente implementado en el Call Center, fue extendido su aplicación a los canales presencial y Web, lo cual, ha resultado fundamental para el exitoso logro de este proceso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

5.1.- Conceptos asociados a la Gestión de Consultas



Casos Sernac	Botón del Panel General del ejecutivo que permite desplegar las funciones de buscar casos, ingresar casos nuevos o incluir bitácoras de información a un caso anteriormente creado.
Herramientas	Botón del Panel General que permite acciones como recargar al usuario, cambiar la clave o password de la cuenta del ejecutivo y el tiempo de configuración de la opción de refrescar las gestiones para actualizar los estados ejecutados.
Sus Avisos	Pestaña que informa al ejecutivo de diferentes acciones, que son relevantes para la continuidad de la gestión de los casos, por ej. Ingreso de respuesta del proveedor.
Sus Casos	Pestaña que muestra todos los casos que actualmente se encuentran en proceso de gestión en la cuenta del ejecutivo.
ID caso	Es el número de registro con el cual se identifica un caso en el sistema.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 16 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

Fecha de Ingreso	Es el campo que indica el día en que ingresó un caso al sistema.
Respuesta del Proveedor: RP	Campo que indica mediante una X el ingreso de una respuesta a un caso por parte del proveedor reclamado o por una gestión del ejecutivo, quien sube directamente una respuesta al caso, ingresada por otros canales.
Tipo Caso	Columna que indica si el caso se refiere a una mediación, una orientación o un juicio.
Última acción	Columna que indica cuál fue la última acción relevante realizada en el caso por el ejecutivo, por el proveedor reclamado o por el consumidor reclamante.
Fecha Última acción	Columna que indica la fecha de la última acción relevante.
Nº de días	Columna que indica el número de días corridos que lleva gestionándose el caso, desde la fecha de ingreso.
Consumidor	Columna que indica el nombre del consumidor que presenta un caso al Sernac.
Ejecutivo	Columna que indica el usuario de la cuenta que tiene a cargo el caso.
Ver Caso	Botón que le permite al ejecutivo ingresar al caso seleccionado.
Nuevo Caso	Botón que permite ingresar un nuevo caso al sistema por parte del ejecutivo.
Buscar Caso	Botón que permite ingresar al Panel de Búsqueda de Casos para buscar por diferentes alternativas un caso ingresado al sistema.
Refrescar Panel General	Botón que permite al ejecutivo actualizar las gestiones realizadas en los casos gestionados y verificar su actual estado.
Salir	Botón que cierra la cuenta del ejecutivo y lo desconecta de la sesión de trabajo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

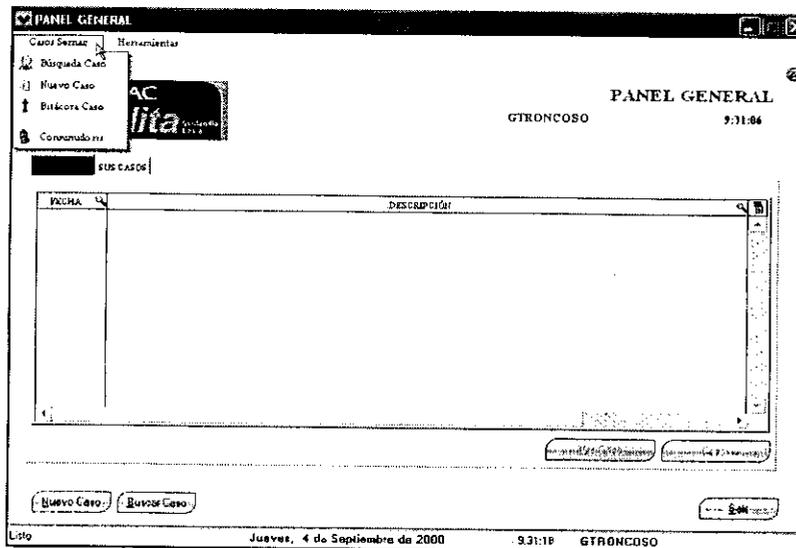
5.2.- Ingreso y cierre de Consultas con CTI

Dependiendo del canal de ingreso por el cual se realice una consulta será la forma cómo ésta deberá ser ingresada, ya que el procedimiento es distinto en el canal internet respecto del canal presencial y el telefónico.

A.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Presencial y Telefónico

Para gestionar una consulta en estos canales, se debe primero, crear un nuevo caso en el sistema, con el fin de dejar registrado el requerimiento y la respuesta entregada al consumidor.

Para crear un caso el ejecutivo deberá presionar el botón **Nuevo Caso** o seleccionar en el menú **Casos Sernac** la opción **Nuevo Caso**.



Se visualizará una ventana en la cual se debe ingresar el RUT del consumidor. Este campo es obligatorio. Se debe presionar el botón **Buscar** para visualizar si existen datos del consumidor anteriormente ingresados. En caso contrario, se deben ingresar todos los datos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

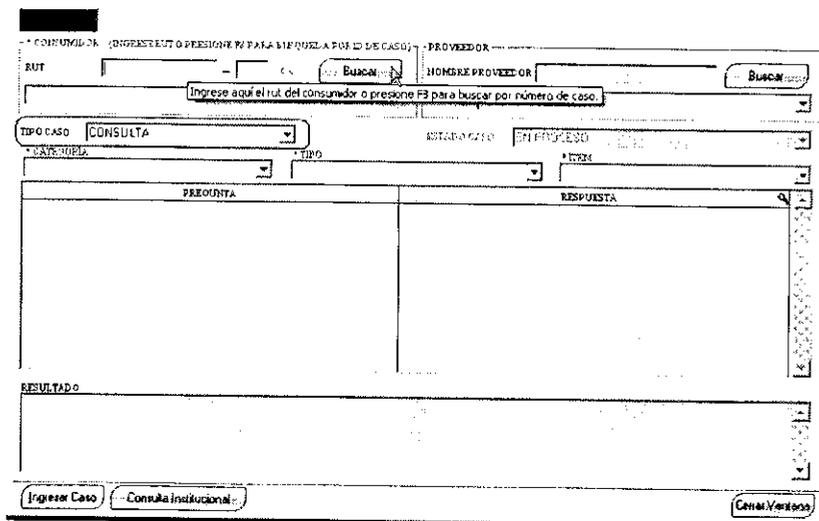
personales obligatorios, como el nombre, apellido paterno, nacionalidad, etc, los cuales deben ser ingresados en las pestañas **Identificación** y **Domicilios**.

Estos campos obligatorios se caracterizan por tener un asterisco (*) para ser identificados. Además, puede ingresar datos que no son obligatorios, pero que sirven para dar respuesta por otros medios o poder ubicar al consumidor con posterioridad, como su dirección de correo electrónico o teléfonos personales. Después de ingresados estos datos, el ejecutivo deberá presionar el botón **Grabar** para dejarlos registrados definitivamente en el caso y en la base de datos del sistema. Por último, si ya están todos los datos suficientes ingresados, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar** para terminar con esta etapa de ingreso de datos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

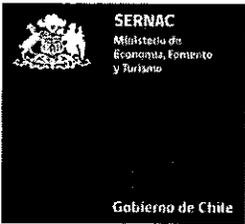


Registrado los datos necesarios, se debe proceder a ingresar la consulta. Por defecto, el tipo de caso que muestra siempre el sistema es una consulta, por lo tanto, no es necesario hacer ningún tipo de cambio.



Grabados los datos, el ejecutivo solicita al consumidor el relato de su consulta. Dependiendo de la materia que sea consultada, el ejecutivo comenzará a desplegar y llenar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 20 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

el árbol de selección para dar respuesta a la consulta. Deberá desplegar los árboles de **Categoría, Tipo e Ítem**, los cuales, una vez seleccionada la alternativa adecuada, el sistema de CTI entregará las respuestas relacionadas con las consultas tipo que existen en el sistema.

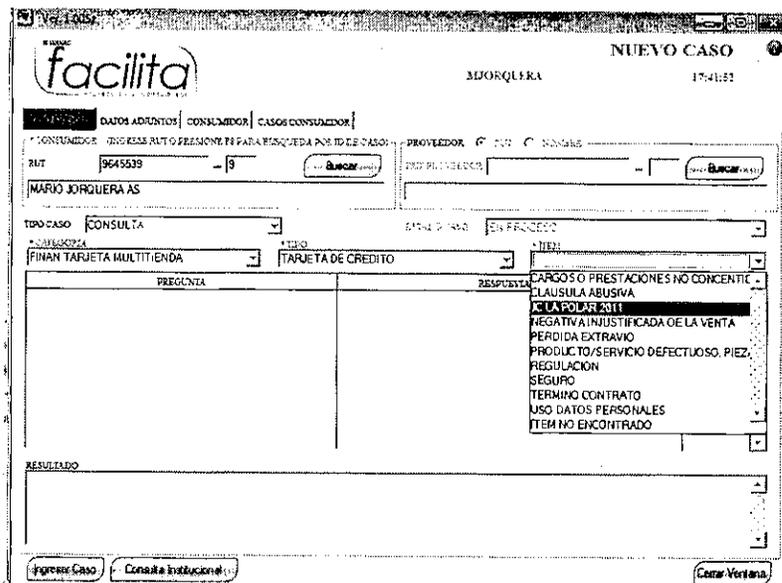
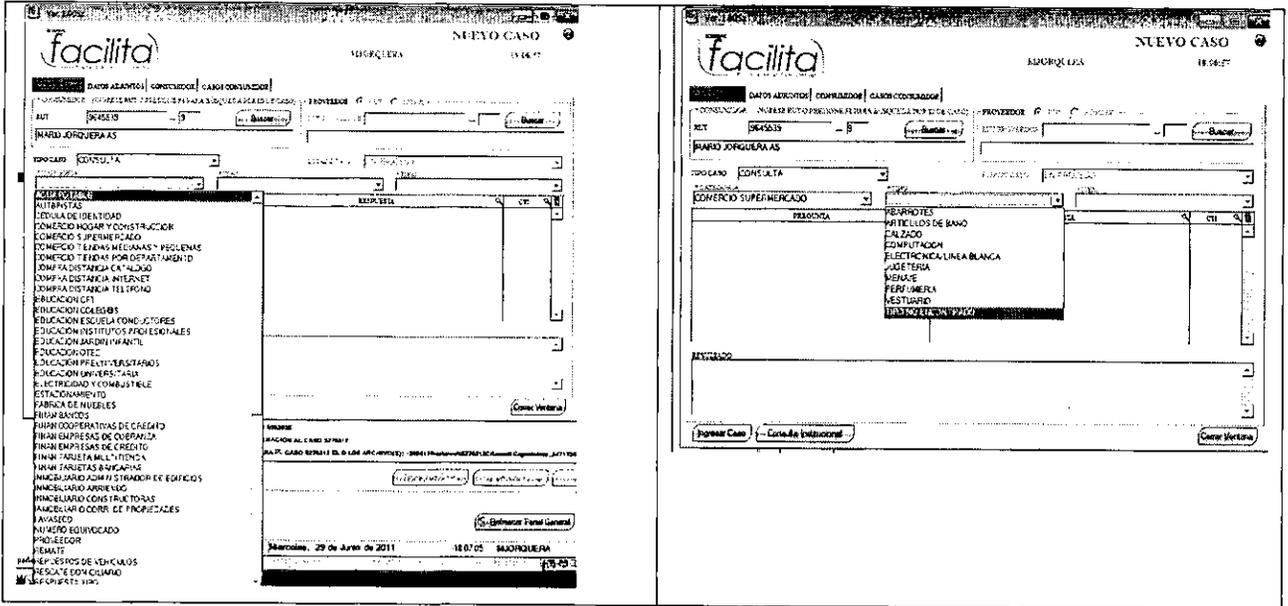
Las preguntas y respuestas disponibles en el Sistema deben ser buscadas bajo el siguiente criterio:

- **Categoría:** Corresponde al mercado relacionado a la materia de la consulta, como por ejemplo Finan Bancos (Mercado financiero, Bancos); Finan Tarjetas Multitiendas (mercado Financiero, Tarjeta multitiendas).
- **Tipo:** Corresponde a los productos asociados a la Categoría seleccionada (mercados), como por ejemplo: Categoría Teleco Telefonía Fija; Tipos: son Servicio de llamadas y Equipo.
- **Ítem:** Corresponde a la clasificación de los "problemas" o causalidades posibles que dan origen a éstos. A modo de ejemplo, para la Categoría: Teleco Telefonía Fija; Tipo: Servicio de llamadas, algunos ítems son: Cargos no consentidos; Cortes del Servicio; términos de contrato, Dicom, etc.

Gráficamente, el sistema tiene la siguiente manera de mostrar las CTI:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

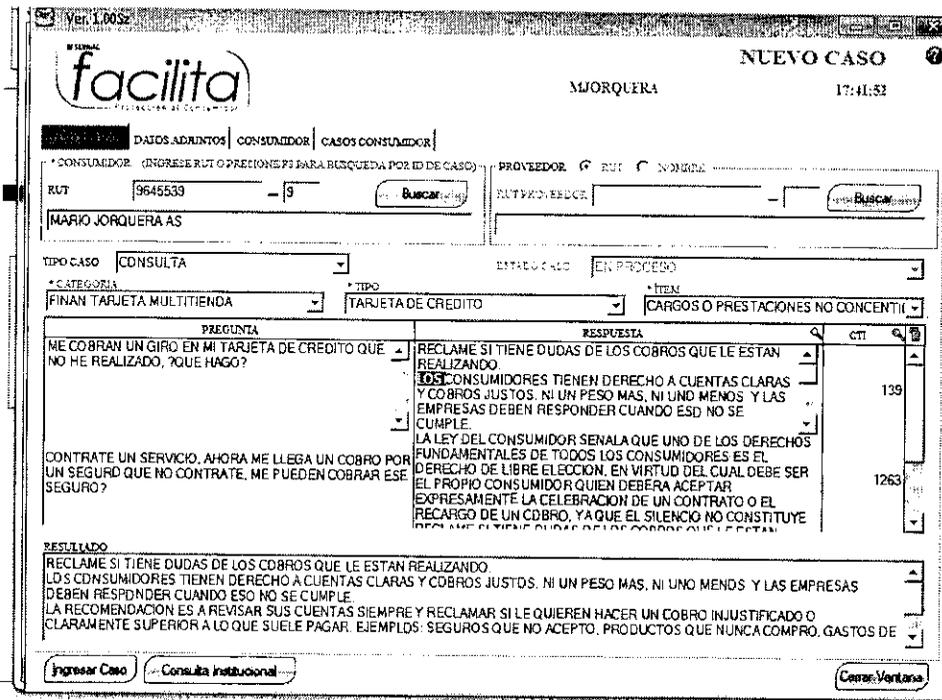
Equipo Gestión Territorial y Canales



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

Después de haber seleccionado la alternativa correcta de cada árbol, el ejecutivo visualizará una serie de preguntas tipo con su correspondiente respuesta asignada, la cual, en la medida que corresponde a lo consultado por el consumidor, deberá ser informada a éste. El ejecutivo deberá revisar las consultas y seleccionar la respuesta a entregar haciendo doble click sobre la respuesta, la cual quedará seleccionada y aparecerá una vista de la respuesta en el recuadro denominado **Resultado**.



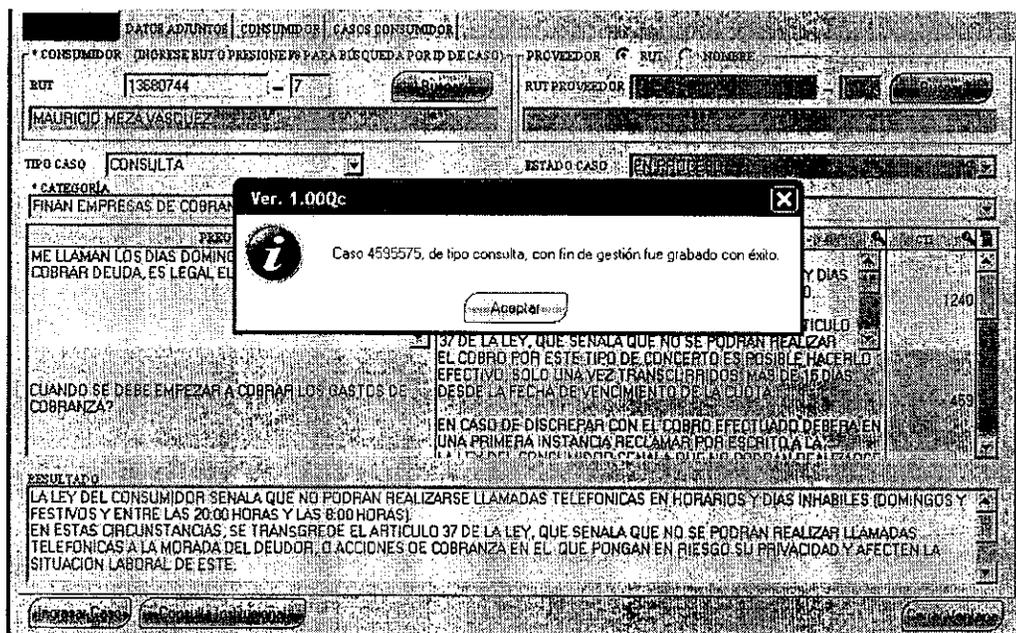
The screenshot shows the 'NUEVO CASO' (New Case) interface in the Facilita system. The user 'MJORQUERA' is logged in at 17:41:53. The form includes fields for consumer and provider RUTs, case type (CONSULTA), category (FINAN TARJETA MULTITIENDA), and item (TARJETA DE CREDITO). Below the form is a table of questions and answers:

PREGUNTA	RESPUESTA	CTT
ME COBRAN UN GIRO EN MI TARJETA DE CREDITO QUE NO HE REALIZADO, ¿QUE HAGO?	RECLAME SI TIENE DUDAS DE LOS COBROS QUE LE ESTAN REALIZANDO. LOS CONSUMIDORES TIENEN DERECHO A CUENTAS CLARAS Y COBROS JUSTOS. NI UN PESO MAS, NI UNO MENOS Y LAS EMPRESAS DEBEN RESPONDER CUANDO ESO NO SE CUMPLE.	139
CONTRATE UN SERVICIO, AHORA ME LLEGA UN COBRO POR UN SEGURO QUE NO CONTRATE, ME PUEDEN COBRAR ESE SEGURO?	LA LEY DEL CONSUMIDOR SENALA QUE UNO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE TODOS LOS CONSUMIDORES ES EL DERECHO DE LIBRE ELECCION. EN VIRTUD DEL CUAL DEBE SER EL PROPIO CONSUMIDOR QUIEN DEBERA ACEPTAR EXPRESAMENTE LA CELEBRACION DE UN CONTRATO O EL RECARGO DE UN COBRO, YA QUE EL SILENCIO NO CONSTITUYE RESPUESTA SI TIENE DUDAS DE LOS COBROS QUE LE ESTAN	1263

Below the table is a 'RESULTADO' section with a detailed answer and a recommendation to review accounts and file claims if necessary. At the bottom, there are buttons for 'Ingresar Caso', 'Consulta Institucional', and 'Cerrar Ventana'.

Una vez explicada la respuesta al consumidor, el ejecutivo deberá proceder a cerrar el caso, debiendo presionar el botón **Ingresar Caso** para que el sistema cierre la consulta y arroje el número con el cual quedó registrado el requerimiento en el sistema.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



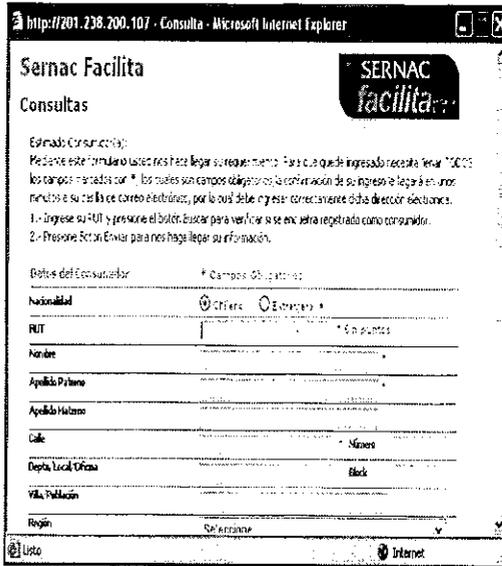
PATRON ADJUNTOS | CONSUMIDOR | CASOS CONSUMIDOR | PROVEEDOR | RUT | NOMBRE
 * CONSUMIDOR (INGRESE RUT O PRESIONE PARA BÚSCUELA POR ID DE CASO) RUT: 13680744 - 7
 MAURICIO MEZA VASQUEZ RUT PROVEEDOR: [REDACTED]
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO CASO: EN PROCESO
 * CATEGORIA: FINAN EMPRESAS DE COBRANZA
 PERO ME LLAMAN LOS DIAS DOMINGO Y COBRAN DEUDA, ES LEGAL EL COBRAR EN ESTOS DIAS?
 CUANDO SE DEBE EMPEZAR A COBRAR LOS GASTOS DE COBRANZA?
 RESULTADO:
 LA LEY DEL CONSUMIDOR SEÑALA QUE NO PODRAN REALIZARSE LLAMADAS TELEFONICAS EN HORARIOS Y DIAS INHABILES (DOMINGOS Y FESTIVOS Y ENTRE LAS 20:00 HORAS Y LAS 8:00 HORAS). EN ESTAS CIRCUNSTANCIAS, SE TRANSGREDE EL ARTICULO 37 DE LA LEY, QUE SEÑALA QUE NO SE PODRAN REALIZAR LLAMADAS TELEFONICAS A LA MORADA DEL DEUDOR, O ACCIONES DE COBRANZA EN EL QUE PONGAN EN RIESGO SU PRIVACIDAD Y AFECTEN LA SITUACION LABORAL DE ESTE.

B.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Internet

El ingreso de una Consulta por este canal lo realiza el propio consumidor directamente a través de nuestro portal, www.sernac.cl, seleccionando el ícono **Consulta**.

El consumidor/a, al seleccionar la opción **Consulta**, visualizará un formulario que contiene los campos obligatorios (marcados con un asterisco) y opcionales que debe llenar, con el fin de lograr su identificación y sus vías de comunicación para entregarle la respuesta a su consulta. En este caso, el correo electrónico del consumidor es un dato obligatorio. Posteriormente, el consumidor deberá exponer el texto de su consulta, para lo cual dispone de un máximo de 1.000 caracteres.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



Sernac Facilita
Consultas

Estado Consumidor:
Reservado este formulario usted no ha ingresado su requerimiento. Para que su caso de ingreso sea registrado, debe llenar TODOS los campos marcados con * los cuales son campos obligatorios. La confirmación de su ingreso se le dará en unos minutos a su correo electrónico, por lo cual debe ingresar correctamente dicha dirección electrónica.

- Ingrese su RUT y presione el botón Buscar para verificar si se encuentra registrado como consumidor.
- Presione el botón Enviar para nos haga llegar su información.

Datos del Consumidor * Campos Obligatorios

Nacionalidad Chileno Extranjero *

RUT * En puntos

Nombre

Apellido Paterno

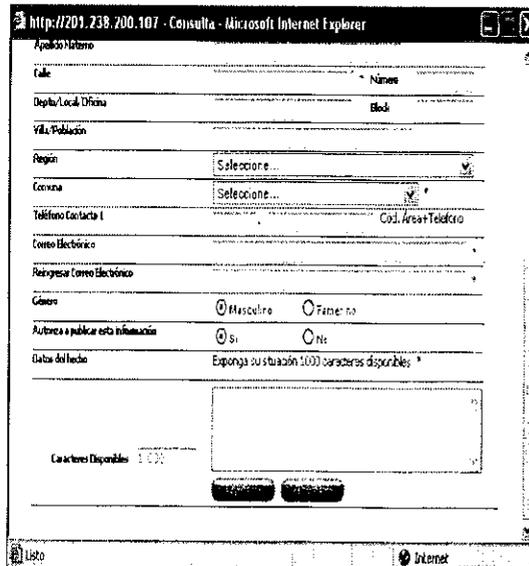
Apellido Materno

Calle

Depto/Local/Oficina

Villa/Población

Región



Apellido Materno

Nombre

Depto/Local/Oficina

Villa/Población

Región

Comuna

Teléfono Contacto I

Cod. Área Telefónica

Correo Electrónico

Reingrese Correo Electrónico

Género Masculino Femenino

Autoregistro a publicar esta información Si No

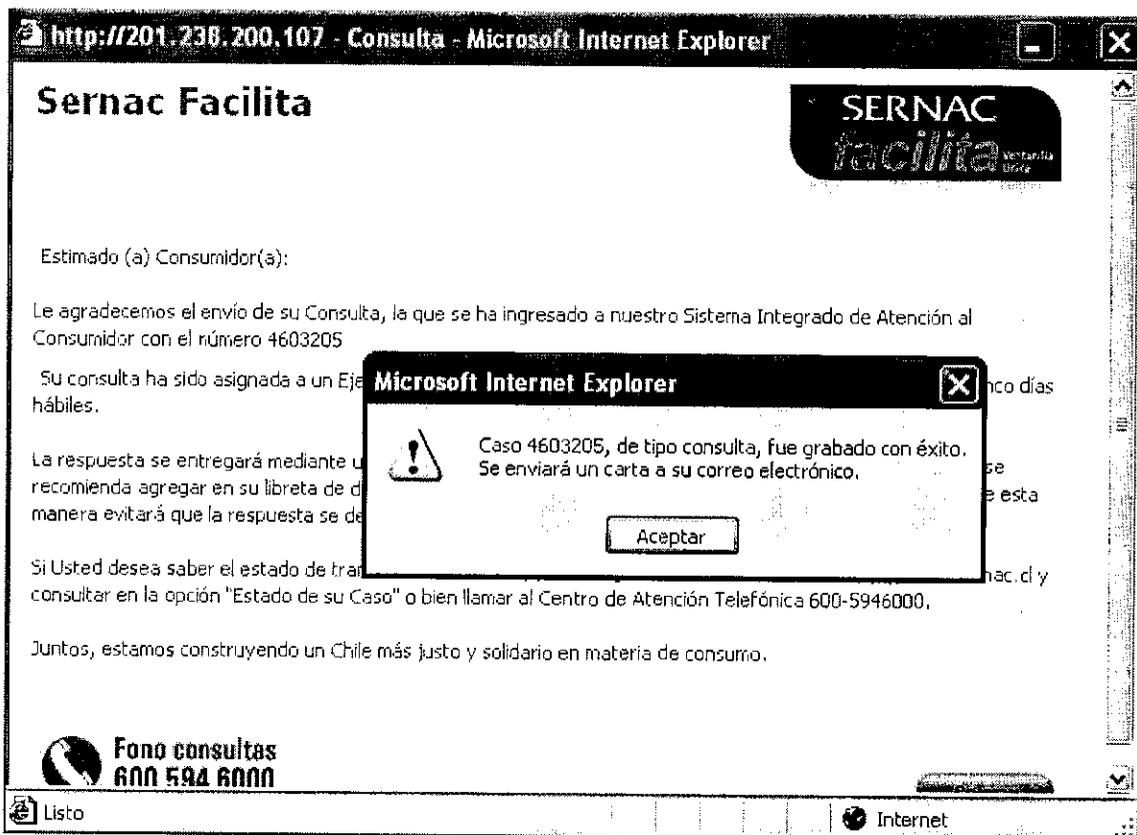
Fecha del hecho

Caracteres Disponibles 1000

Terminado el registro de los datos solicitados en los campos respectivos y formulada su consulta, el consumidor, a través del botón **Enviar**, ingresará el caso a nuestro sistema, el cual será asignado por procedimiento a una de las cuentas de Web Center Consultas para ser gestionado.

Ingresada la consulta, el sistema informará al consumidor/a el Nº de su caso, que le permitirá hacer seguimiento a su consulta, a través de los canales informados. También se le informará el plazo máximo en que recibirá su respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



El ejecutivo responsable de la gestión de la Consulta deberá revisar todos los antecedentes del caso. Para ver un caso determinado, deberá presionar el botón **Ver Caso** o hacer doble click en el caso mismo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

SUS AVISOS

ID CASO	FECHA INGRESO	TIPO CASO	ULTIMA ACCION	FECHA U ACCION	Nº DL
4629918	29-01-2010	CONSULTA	CONSULTA INGRESO A SISTEMA	29-01-2010	000
4627031	29-01-2010	CONSULTA	CONSULTA INGRESO A SISTEMA	29-01-2010	000
4627082	29-01-2010	CONSULTA	CONSULTA INGRESO A SISTEMA	29-01-2010	000
4627118	29-01-2010	CONSULTA	CONSULTA INGRESO A SISTEMA	29-01-2010	000
4627181	29-01-2010	CONSULTA	CONSULTA INGRESO A SISTEMA	29-01-2010	000

SE ENCONTRARON 5 CASOS PARA GALVAREZ

Ver Caso

Lista Viernes, 29 de Enero de 2010 11:57:30 GALVAREZ

Al ingresar al caso, el ejecutivo visualizará el texto íntegro de la consulta, con el fin de analizarlo y gestionar su respuesta.

Búsqueda de Casos Ver. 1.000t

BUSQUEDA: ADJUTOS | CONSUMIDOR

ID CASO: 4627080 INGRESO: 29/01/2010 EJECUTIVO: GISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: BERNARDO OLIVARES PIZARRO PROVEEDOR:
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DIAS ABRETT: 0
 ULTIMA ACCION: 29/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA

* DESCRIPCIÓN
 BUENAS TARDES, RECIENTEMENTE ME ACERQUE A LA MULTITIENDA A8COIN DEL MALL ARAUCO MAIPU, POR UN CELULAR QUE PRESENTABA FALLAS ALLI ME DIO AMERICO MORALES (ENCARGADO DE LOGISTICA) QUE COMO HABIAN PASADO MAS DE DIEZ DIAS DESDE QUE COMPRE EL APARATO, ELLOS NO PODIAN DARME LA OPCION DE CAMBIARLO POR OTRO, QUE DEBIA MANDARLO A SERVICIO TECNICO, (EL ENCARGADO ME DIO MUY GROSERAMENTE QUE DEBIA IR A LA TORRE ENTEL PARA VER EL TEMAY DESPUES DE DISCUTIR

* CATEGORÍA
 CATEGORÍA NO ENCONTRADA

PREGUNTA	RESPUESTA	COMUNTA Y RESP

GESTIÓN

GESTION:
 RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PAÑE CASO Viernes, 29 de Enero de 2010 12:01:43 GALVAREZ

Para gestionar estas consultas el ejecutivo deberá realizar los mismos pasos que se explicaron anteriormente para las plataformas presencial y telefónica en lo referente a dar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 27 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

respuesta y finalizar la gestión de una consulta (seleccionar la alternativa del árbol de categoría, tipo e ítem; luego, seleccionar respuesta y dar fin de gestión en el árbol gestión). La única diferencia en esta etapa de entregar la respuesta radica en que el ejecutivo de Web Center Consultas, una vez detectada la respuesta que entregará, deberá llamar al teléfono de contacto del consumidor, si es que éste lo ingresó, para darle la respuesta telefónicamente, sin perjuicio del envío de la misma a su correo electrónico. El ejecutivo deberá tratar de contactar una sola vez al consumidor de manera efectiva y en caso de que no conteste o no pueda ubicarlo solamente deberá enviar la respuesta por sistema, ingresar una observación del horario de la llamada y así dar por finalizada la gestión de la consulta.

5.3.- Gestión de Consultas en Canal Presencial sin respuesta provista por el Sistema. (Sin CTI).

Ante consultas que no registran repuestas tipo CTI en el sistema, el ejecutivo tiene la opción de entregar una respuesta directa al consumidor en virtud de sus conocimientos o bien, solicitar apoyo del asesor jurídico de su plataforma para dar respuesta inmediatamente. Para este tipo de casos el ejecutivo deberá utilizar una carta en blanco para redactar una respuesta, la cual deberá seleccionar en los árboles de categoría, tipo e ítem como **Respuesta Web, Carta Blanco, Carta Blanco**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qt

BÚSQUEDA ADJUNTOS CONSUMIDOR

ID CASO: 4626919 INGRESO: 29/01/2010 EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA

CONSUMIDOR: NORGE VILLARROEL MONDACA PROVEEDOR:

TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 0

ÚLTIMA ACCIÓN: 29/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA 7

* DESCRIPCIÓN

ES LEGAL QUE UNA EMPRESA DE RETAIL CDM O SUPERMERCADO LIDER ESTE OFRECIENDO VIA TELEFONICA HACER CONVENIO DE PAGD POR DEUDA CASTIGADA. EN ESTOS MOMENTOS TENGO DEUDA CON ESTE SUPER Y ME LLAMAN A MI DOMICILIO Y TELEFONO MOVIL PRACTICAMENTE TODO EL DIA OFRECIENDO LA REPACTACION Y SOLO VIA TELEFONICA. ? ES LEGAL LD QUE HACE ESTE SUPERMERCADO?

* CATEGORÍA: RESPUESTA WEB * TIPO: CARTA BLANCO * ITEM: CARTA BLANCO

PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD Y REQ
WEB RESPUESTA TIPO BLANCO	LA PRESENTACION POR USTED REALIZADA NOS CONFIRMA QUE EL OBJETIVO DE CONSTRUIR UN CHILE MAS JUSTO Y SOLIDARIO EN MATERIA DE CONSUMO, ES TAREA DE TODOS.	3086

GESTIÓN

GESTIÓN: CAUSAL:

RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Viernes, 29 de Enero de 2010 13:09:47 GALVAREZ

Al seleccionar lo señalado anteriormente, aparecerá la CTI denominada **Web Respuesta Tipo Blanco**. Para ser utilizada, deberá ser seleccionada la opción **Fin Gestión Consulta** del árbol **Gestión**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Q1

BÚSQUEDA [] ADJUNTOS [] CONSUMIDOR []

ID CASO: 4626919 INGRESO: 29/01/2010 EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA

CONSUMIDOR: JORGE VILLARRDEL MONDACA PROVEEDOR: []

TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: [] DÍAS ABIERTO: 0

ULTIMA ACCIÓN: 29/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA [Revertir Propuesta] [Agregar Observación] [Ver Bitácoras]

* DESCRIPCIÓN

ES LEGAL QUE UNA EMPRESA DE RETAL COM O SUPERMERCADO LIDER ESTE OFRECIEND VIA TELEFONICA HACER CONVENIO DE PAGO POR DEUDA CASTIGADA. EN ESTOS MOMENTOS TENGO DEUDA CON ESTE SUPER Y ME LLAMAN A MI DOMICILIO Y TELEFONO MOVIL PRACTICAMENTE TODD EL DIA OFRECIENDO LA REPACTACION Y SOLO VIA TELEFONICA.? ES LEGAL LO QUE HACE ESTE SUPERMERCADO?

* CATEGORIA: RESPUESTA WEB * TIPO: CARTA BLANCO * ITEM: CARTA BLANCO

FREGUNTA	RESPUESTA	UNTA_Y_RESP
WEB RESPUESTA TIPO BLANCO	LA PRESENTACION POR USTED REALIZADA NOS CONFIRMS QUE EL OBJEIVO DE CONSTRUIR UN CHILE MAS JUSTO Y SOLIDARIO EN MATERIA DE CONSUMO, ES TAREA DE TODOS.	3086

[Grabar Cambio]

GESTIÓN

GESTIÓN: [] CAUSAL: []

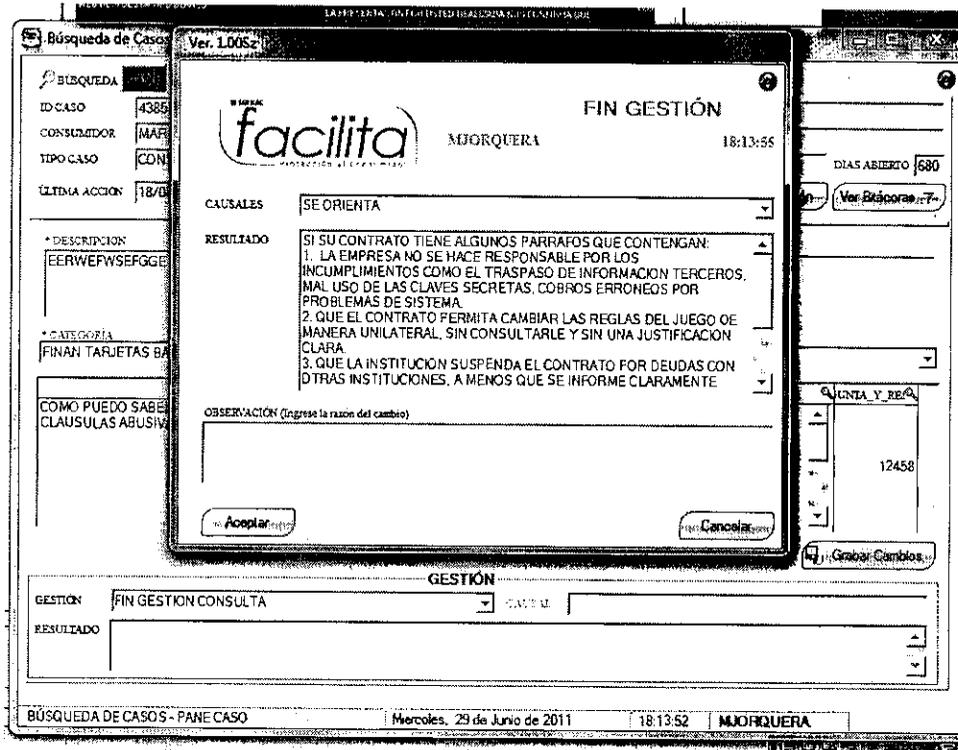
RESULTADO: CONSULTA ES DERIVADA
CONSULTA ES TRANSFERIDA
CONSULTA SERIA CAMBIADA A MEDIACION
CONSUMIDOR CONSULTA ESTADO DEL CASO
FIN GESTION CONSULTA
BÚSQUEDA: FIN GESTION TELEFONICA
LLAMADA CONSUMIDOR SIN CONTACTAR
SE TRANSFIERE A BACK
TRAMITE INTERNO

ero de 2010 13:17:25 GALVAREZ

Seleccionada la opción anterior, aparecerá una pantalla donde le dará la opción al ejecutivo de escribir en el campo **Resultado**, pudiendo redactar el texto de la respuesta que debe entregar al consumidor. En el campo **Observaciones** el ejecutivo podrá escribir alguna anotación importante, como por ejemplo, que al no encontrar respuesta tipo redactó, previa consulta al abogado, la respuesta al caso.

En concordancia con lo anterior, se debe dejar constancia de la reciente modificación implementada al sistema, toda vez que al ingreso de las respuestas a consultas que no tienen CTI, el largo mínimo deberá ser de 50 caracteres. Lo anterior, explicado en detalle en la **Minuta Informativa N°13, ubicada en Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



Para cerrar el caso enviando la respuesta al consumidor, deberá presionar el botón **Aceptar**, con lo cual se abrirá una pantalla que indicará qué tipo de carta se enviará con la respuesta, a quién se le remitirá esa respuesta y a la dirección de correo electrónico que será enviada. Revisado lo anterior y para dar por finalizada la gestión, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar**. Para dar por terminado todo el proceso de respuesta, se debe presionar el botón **Aceptar** y concluirá la gestión.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Ver. 1.005z

SELECCIÓN CARTAS
MJORQUERA 18:14:43

facilita
Protección al Consumidor

ID CASO: 4385637

TIPO CARTA: RESPUESTA WEB

CARTAS: CARTA CONSUMIDOR

EDIBLE 1: _____ EDIBLE 2: _____
EDIBLE 3: _____ EDIBLE 4: _____

DIRECCIÓN: MJORQUERA@SERNAC.CL LA CARTA SE ENVIARÁ A LA DIRECCIÓN DE CORREO MOSTRADA

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE

OBSERVACIÓN (ingrese la razón del cambio)

Por último, en el caso que el ejecutivo no obtenga la respuesta por ningún medio, por tratarse de una materia compleja o bien corresponde a aspectos normativos de otras instituciones, tendrá la opción de informarle al consumidor que la respuesta a su consulta le será entregada en un plazo no mayor a 5 días hábiles, para lo cual deberá tomarle los datos necesarios para contactarlo dentro del plazo establecido. El caso deberá quedar abierto, sin respuesta, para posteriormente hacer las consultas necesarias y finalizar la gestión de la consulta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 5001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 32 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

5.4.- Agendamiento de Consultas en Canal Internet y Telefónico (Consultas sin respuesta)

En el canal telefónico e internet también ingresan consultas que aún no tienen respuesta predeterminadas en el sistema, a nivel de CTI o Respuestas Tipo. En estos canales existe un procedimiento específico llamado **Agendamiento** para gestionar finalmente la respuesta a estas consultas.

El procedimiento de agendamiento en estos canales consiste en que un ejecutivo, al no contar en la aplicación con la respuesta necesaria para una consulta, podrá agendar (transferir) a través del sistema esta consulta a un ejecutivo especialista que cumple la función de Back Office, quien deberá gestionar dicha respuesta en plazos diferenciados dependiendo del canal de origen.

En el caso del canal Telefónico, el agendamiento es inmediato y la respuesta deberá ser entregada al consumidor en un plazo no mayor a 3 días hábiles, contados desde que el caso es ingresado por el ejecutivo.

Con respecto al canal Internet, el ejecutivo que recibe el caso deberá agendarlo dentro de los primeros 2 días hábiles siguientes a la fecha de ingreso de la consulta, por lo que el ejecutivo especialista tendrá 3 días hábiles para responder al consumidor.

Como una eventual excepción a la gestión del agendamiento se encuentra la posibilidad de contactarse con el Asesor jurídico de Sernac, presente en la plataforma, el cual podrá autorizar al ejecutivo a entregar al consumidor la información que se encuentra disponible en el sistema pero en una CTI que no responde al 100% de la consulta o que se refiere a productos distintos a los consultados por el consumidor, autorizar a complementar la respuesta con más de una CTI o entregar la respuesta al requerimiento realizado por el consumidor sin una CTI asociada. Esta última opción debería ser excepcional pues en rigor

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 33 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

la información entregada al consumidor siempre debería tener el respaldo de una CTI disponible en el sistema.

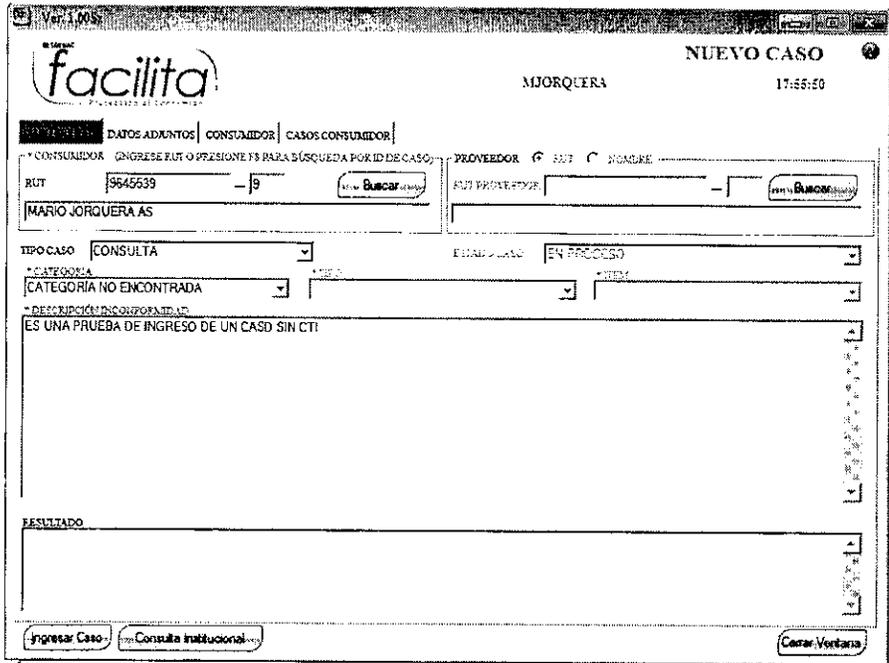
Las consultas en línea al asesor jurídico deberán considerar un tiempo prudente teniendo en cuenta que el consumidor se encuentra en línea esperando por su respuesta.

5.4.1.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Call Center

En el caso de un ejecutivo de Call Center, para realizar un agendamiento, su primera gestión es ingresar el caso al sistema, tal como se explicó anteriormente. La diferencia en este tipo de casos comienza cuando el ejecutivo debe llenar el árbol de CTI para dar respuesta a la consulta. Al aplicar este procedimiento el ejecutivo sabe de inmediato si dicha consulta tiene o no respuesta. Al no existir una respuesta para entregar en línea, se procede al llenado del árbol, seleccionando en el árbol **Categoría** la opción **Categoría No Encontrada**, en virtud de la cual las opciones de **Tipo** e **ítem** aparecerán bloqueadas para su llenado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

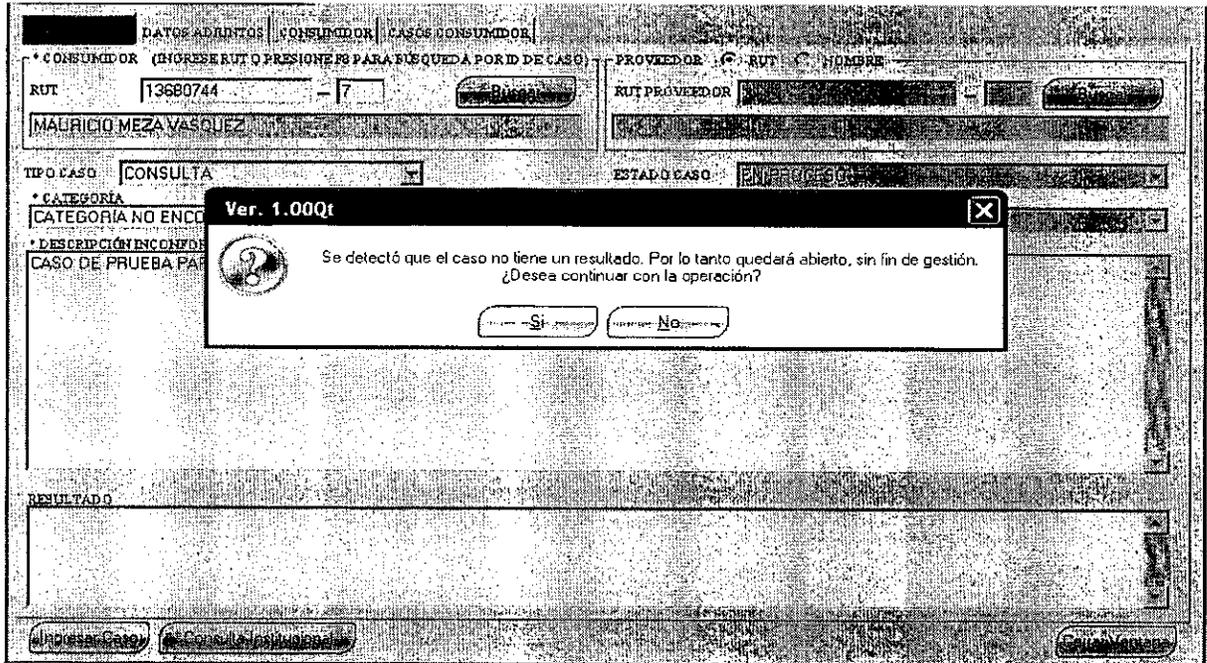
Equipo Gestión Territorial y Canales



The screenshot shows the 'NUEVO CASO' form in the Facilita system. The consumer's RUT is 9645639 and the provider's RUT is empty. The case type is 'CONSULTA' and the status is 'EN PROCESO'. The category is 'CATEGORIA NO ENCONTRADA'. The description field contains the text: 'ES UNA PRUEBA DE INGRESO DE UN CASO SIN CTI'. At the bottom, there are buttons for 'Ingresar Caso', 'Consulta Institucional', and 'Cerrar Ventana'.

Después de ingresar la consulta, el sistema informará que el caso quedará abierto y le preguntará al ejecutivo que de continuar no habrá fin de gestión. Asimismo, le consultará si desea seguir con la operación, a lo cual el ejecutivo deberá presionar la opción **Sí**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

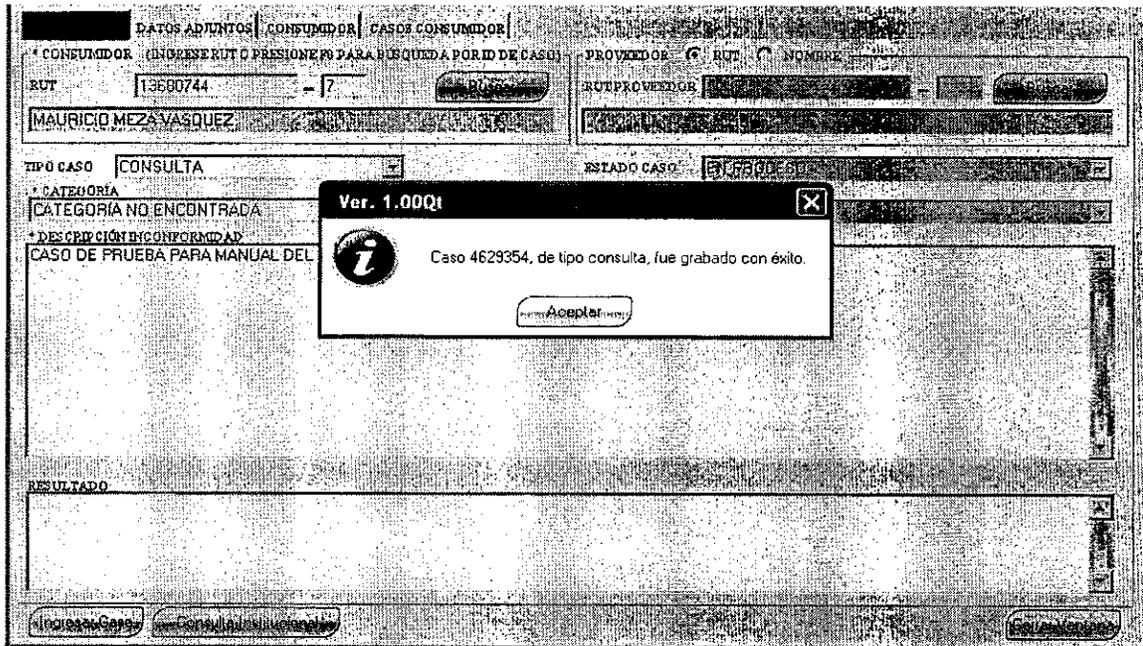


The screenshot shows a web application interface for SERNAC Facilita. At the top, there are tabs for 'DATOS ADJUNTOS', 'CONSUMIDOR', and 'CASOS CONSUMIDOR'. The 'CONSUMIDOR' tab is active, displaying fields for 'RUT' (13680744) and 'NOMBRE' (MAURICIO MEZA VASQUEZ). Below these, there are dropdown menus for 'TIPO CASO' (CONSULTA) and 'ESTADO CASO' (EN PROCESO). A modal dialog box is open in the center, titled 'Ver. 1.00Qt', with the message: 'Se detectó que el caso no tiene un resultado. Por lo tanto quedará abierto, sin fin de gestión. ¿Desea continuar con la operación?'. The dialog has 'SI' and 'NO' buttons. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Iniciar Caso', 'Consultar por Nombre', and 'Consultar por RUT'.

Una vez hecho lo anterior, el sistema entregará al ejecutivo el número del caso, el cual deberá ser comunicado al consumidor. El ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** para finalizar totalmente la gestión.

De esta manera se termina la atención y el ingreso de la consulta al sistema, donde también se debe señalar al consumidor que la respuesta a la consulta se gestionará en un plazo máximo de **3 días hábiles**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



5.4.2.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Internet

En esta plataforma la consulta la ingresa al sistema directamente el consumidor. En este caso, una vez llegada la consulta al sistema, el ejecutivo deberá abrir el caso haciendo doble click en la consulta ingresada.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Q1

BÚSQUEDA | ADJUNTOS | CONSUMIDOR

ID CASO: 4528359 INGRESO: 30/01/2010 EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: RICARDO BUSTILLOS SEPULVEDA PROVEEDOR: _____
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: _____ DÍAS ABIERTO: 2
 ÚLTIMA ACCIÓN: 30/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA

*** DESCRIPCIÓN**

COMPRE UNA MAQUINA PARA ESCUCHAR MUSICA CON GARANTIA DE 3 MESES, PERO AL TRANSURSO DE 15 DIAS FALLO EL SEVICIO TECNICO NO PUDO REPARARLO POR LO TANTO LA EMPRESA ME LO QUIERE CAMBIAR, PERO ME PIDIERON LA CAJA DE EL PRODUCTO Y MI SENORA ME LO VOTO A LA BASURA O SEA NO LO TENGO, MI PREGUNTA ES ?LA GARANTIA PARA CAMBIO TIENE QUE ESTAR EN CAJA EL PRODUCTO PARA EL CAMBIO? DESDE YA MIUCHAS GRACIAS.

* CATEGORÍA: CATEGORÍA NO ENCONTRADA * TIPO: _____ * ITEM: _____

PREGUNTA	RESPUESTA	UNTA Y RESO

GESTIÓN

GESTIÓN: _____ CAUSAL: _____
 RESULTADO: _____

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO Lun., 1 de Febrero de 2010 12:36:07 GALVAREZ

Si el ejecutivo determina que no existe una respuesta tipo para entregar al consumidor, deberá presionar en el combo **Gestión** la pestaña de opciones para abrir el combo. Al abrirlo, deberá presionar la opción **Se Transfiere a Back**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Q1

ID CASO: 4628359 INGRESO: 30/01/2010 EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: RICARDD BUSTILLOS SEPULVEDA PROVEEDOR: _____
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: _____ DÍAS ABIERTO: 2
 ÚLTIMA ACCIÓN: 30/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA

*** DESCRIPCIÓN**

COMPRE UNA MAQUINA PARA ESCUCHAR MUSICA CON GARANTIA DE 3 MESES, PERO AL TRANCURSO DE 15 DIAS FALLO EL SEVICIO TECNICO NO PUDD REPARARLO POR LO TANTO LA EMPRESA ME LO QUIERE CAMBIAR, PERO ME PIDIERON LA CAJA DE EL PRODUCTO Y MI SENDRA ME LO VOTO A LA BASURA O SEA NO LD TENGDMI PREGUNTA ES ?LA GARANTIA PARA CAMBIO TIENE QUE ESTAR EN CAJA EL PRODUCTO PARA EL CAMBIO? DESDE YA MIUCHAS GRACIAS.

*** CATEGORÍA** *** TIPO** *** ÍTEM**

CATEGORÍA NO ENCONTRADA _____ _____

PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD Y RESPUESTA

GESTIÓN

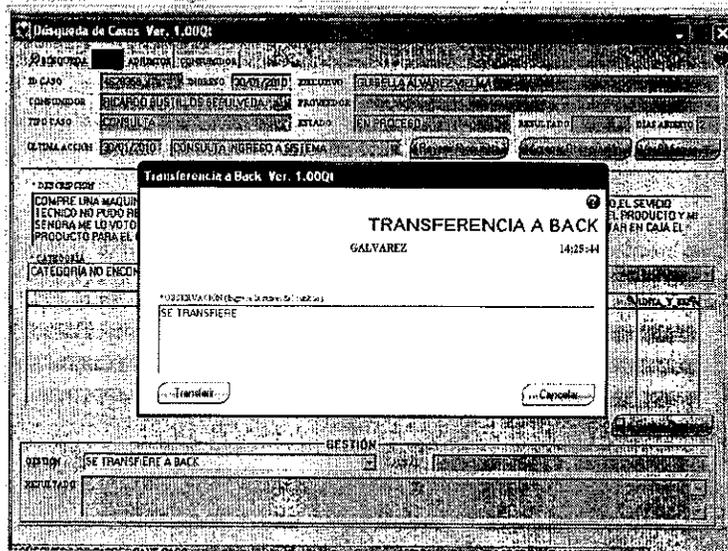
GESTIÓN: CAUSAL: _____
RESULTADO:

- CONSULTA ES DERIVADA
- CONSULTA ES TRANSFERIDA
- CONSULTA SERA CAMBIADA A MEDIACION
- CONSUMIDOR CONSULTA ESTADO DEL CASO
- FIN GESTION CONSULTA
- FIN GESTION TELEFONICA
- LLAMADA CONSUMIDOR SIN CONTACTAR
- SE TRANSIERE A BACK**
- TRAMITE INTERNO

BÚSQUEDA: _____ _____ de 2010 | 12:50:34 GALVAREZ

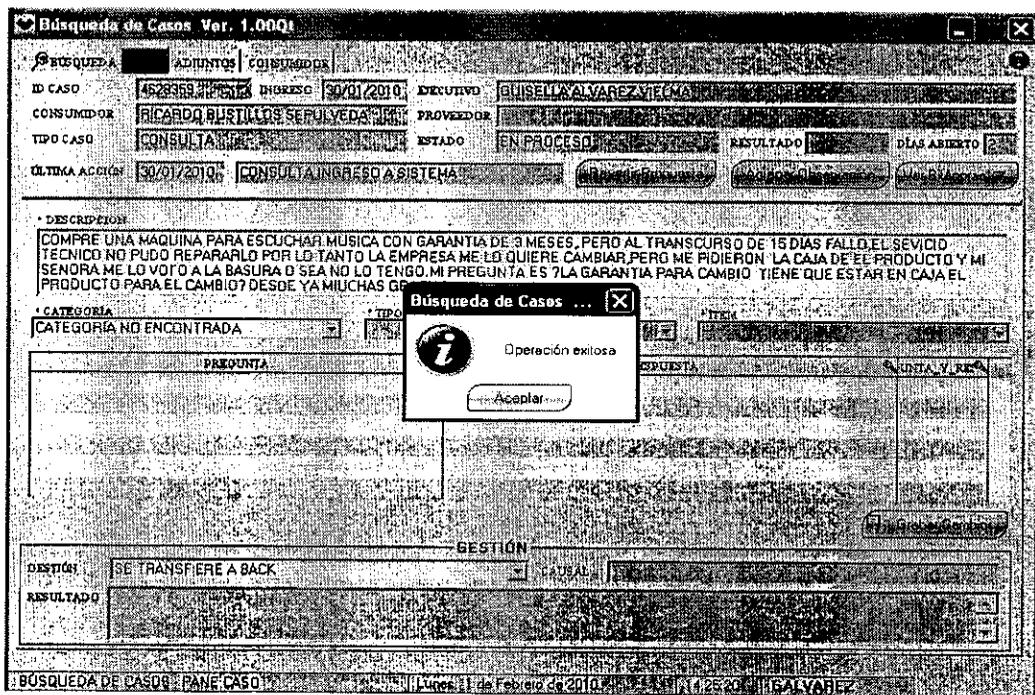
Una vez que se selecciona esta opción aparecerá un cuadro de diálogo en el cual se debe ingresar alguna observación, cualquiera sea ésta. En todo caso, la frase o comentario deberá contener un mínimo de 10 caracteres, ya que de lo contrario el caso no se transferirá y el sistema lo rechazará. A modo de ejemplo, se puede colocar la frase “Se transfiere”, mediante la cual el sistema permitirá la transferencia.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



Una vez ingresado el texto, el ejecutivo deberá presionar el botón *Transferir* para que el caso salga de su cuenta y sea enviado por sistema a la cuenta del ejecutivo especialista. Aparecerá un cuadro de diálogo que informa al ejecutivo que la transferencia fue realizada correctamente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



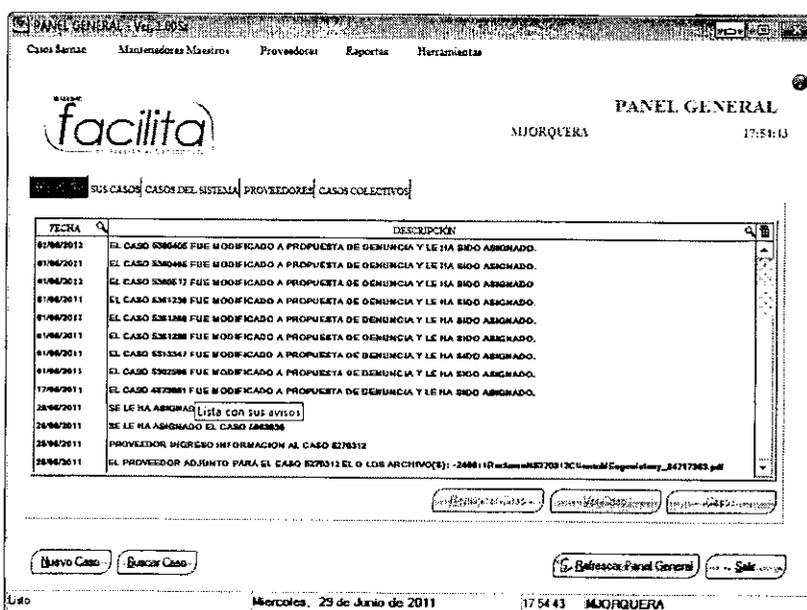
Para dar por finalizada la gestión de agendamiento en el canal internet, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** que aparece en el cuadro de diálogo **Operación Exitosa** y el sistema volverá a mostrar el panel general donde aparecen los casos que quedan en la cuenta del ejecutivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

5.5.- Ingreso de Consulta Institucional

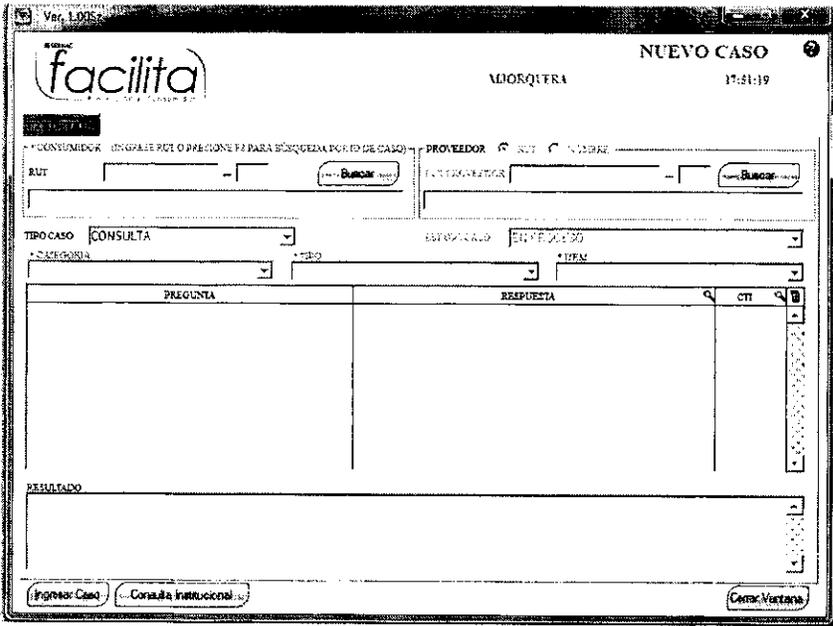
Existen casos, principalmente en el canal telefónico, en los cuales un consumidor consulta datos del Sernac, comúnmente para saber las direcciones de alguna plataforma, los teléfonos de funcionarios o bien, cuando un consumidor se niega a entregar sus datos para registrar su consulta. Para este tipo de consultas se creó una opción en el sistema que permite al ejecutivo gestionar una consulta sin necesidad de registrar todos los datos al consumidor. La función de **Consulta Institucional** permite responder determinadas consultas, como las ya señaladas, sin necesidad de registrar toda la información que normalmente se requiere.

Para utilizar esta opción, en virtud de una de las materias indicadas anteriormente, el ejecutivo deberá ingresar la consulta en su panel general presionando el botón **Nuevo Caso**.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Luego aparecerá la misma pantalla que se utiliza cuando se ingresan los datos del consumidor para entregar una respuesta a la consulta realizada. En este panel aparece el botón **Consulta Institucional**.

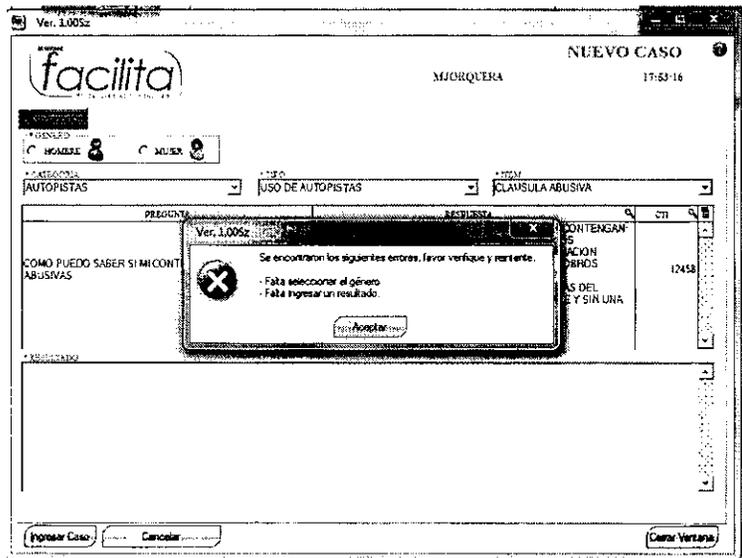


Al presionar el botón **Consulta Institucional** aparecerá un panel nuevo, el cual le da la opción al ejecutivo de obtener la información para dar respuesta al consumidor sin la necesidad de ingresar previamente sus datos personales. En este caso, el dato que sí es obligatorio es sólo el dato de género (hombre o mujer). Una vez seleccionado el género, el ejecutivo deberá buscar la información en el árbol de las CTIs para dar respuesta a la consulta en particular.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Llenado el árbol y escogida la respuesta a entregar haciendo doble click en la respuesta tipo elegida, para dar término a la atención el ejecutivo se debe presionar el botón **Ingresar Caso**. El sistema entregará un número de consulta y el aviso de que el caso fue grabado con éxito en el sistema. Para dar término a la consulta el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

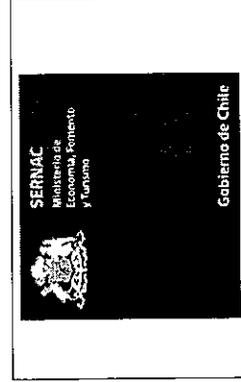
<p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	<p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>Nº 2478</p>	Página 46 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

6.0.- CUADRO DE RESUMEN DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS

CONSULTAS CON CTI			
CONSULTAS	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL INTERNET
REGISTRO (INGRESO)	<ul style="list-style-type: none"> Presionar el botón Nuevo Caso o seleccionar en la pestaña Casos Sernac la opción Nuevo Caso. Ingresar RUT del consumidor. Presionar el botón Buscar para visualizar datos del consumidor Si no hay datos en el sistema, se debe ingresar los datos personales obligatorios, como el nombre, apellido paterno, nacionalidad, etc, los cuales deben ser ingresados en las pestañas Identificación y Domicilios. Ingresar datos que sin ser obligatorios, resultan necesarios para la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Consumidor/a ingresa Consulta vía portal www.sernac.cl, presionando el ícono Consulta. Consumidor/a registra los datos requeridos en el formulario e ingresa el caso presionando el botón Enviar. El sistema informa al consumidor el N° de caso y el plazo de respuesta. 	

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	No Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 47 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS				

GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Presionar el Botón Grabar, para guardar los datos. • Presionar el botón Aceptar, para cerrar la etapa de ingresos de datos. • Consumidor presenta su Consulta 	<ul style="list-style-type: none"> • La consulta será asignada a la cuenta de un ejecutivo para su gestión.
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo despliega los árboles de Categoría Tipo e Item para clasificar la consulta e identificar en el sistema la respuesta respectiva a dicha consulta. • Revisar las consultas y las respuestas tipos para seleccionar la respuesta correcta. • Hacer doble click sobre la respuesta seleccionada, para luego visualizarla en el recuadro de Resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo despliega los árboles de Categoría Tipo e Item para clasificar la consulta e identificar en el sistema la respuesta respectiva a dicha consulta. • Revisar las consultas y las respuestas tipos para seleccionar la respuesta correcta. • Hacer doble click sobre la respuesta seleccionada, para luego visualizarla en el recuadro de Resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo despliega los árboles de Categoría Tipo e Item para clasificar la consulta e identificar en el sistema la respuesta respectiva a dicha consulta. • Revisar las consultas y las respuestas tipos para seleccionar la respuesta correcta. • Hacer doble click sobre la respuesta seleccionada, para luego visualizarla en el recuadro de Resultados.

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>Nº 2478</p>	<p>Página 48 de 62</p>
<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>				

		<ul style="list-style-type: none"> Comunicarse telefónicamente por una sola vez de manera efectiva con el consumidor para informarle de la respuesta a su consulta y enviar la respuesta.
<p>CIERRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a entregar respuesta al consumidor que provee el sistema en base a la selección de la CTI respectiva. Se cierra del caso, presionando el botón Cerrar Caso. El sistema muestra el Nº del caso. 	
<p>CONSULTAS SIN CTI</p>		

<p>Elaboración 18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico</p>	<p>Revisión 19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC</p>	<p>Aprobación 20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC</p>
<p>Fecha Cargo</p>		

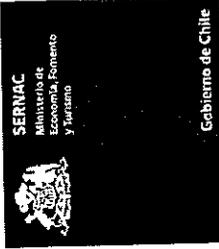
Equipo Gestión Territorial y Canales

	N° Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 49 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS				

	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL INTERNET.
REGISTRO (INGRESO)	<ul style="list-style-type: none"> • Ante consultas que no registran repuestas tipo o CTI en el sistema, el ejecutivo puede responder en base a sus conocimientos • Si el ejecutivo no tiene los conocimientos necesarios para responder debe solicitar apoyo del asesor jurídico. • Para responder se utiliza una carta en blanco para redactar una respuesta. 	Ver procedimiento de Agendamiento de Casos	

Fecha Cargo	Elaboración 18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Revisión 19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	Aprobación 20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC
----------------	---	--	--

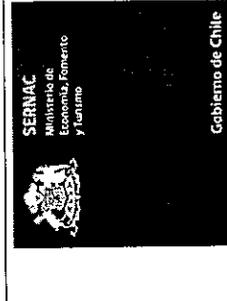
Equipo Gestión Territorial y Canales

	No Versión: 1.0.0	Estado: Vigente		Página 50 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS				

CONSULTA INSTITUCIONAL				
	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO.	CANAL INTERNET	
GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • La consulta se puede gestionar sin necesidad de ingresar todos los datos del consumidor. Sólo el campo relativo al Género es obligatorio. • El ejecutivo deberá buscar la información en el árbol de las CTIs para dar respuesta a la consulta. • Seleccionada las alternativas del árbol y escogida la respuesta, debe hacer doble click en la respuesta tipo elegida. 			<p style="text-align: center;"> No existe gestión de Consulta Institucional en ambos canales. </p>

Fecha Cargo	Elaboración 18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Revisión 19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	Aprobación 20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC
----------------	---	--	--

Equipo Gestión Territorial y Canales

	N° Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 51 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS				

AGENDAMIENTO DE CONSULTAS EN EL BACK OFFICE			
	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFONICO	CANAL INTERNET
REGISTRO (INGRESO)	No existe Agendamiento para el Back Office por este canal.	<ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar se debe ingresar el caso al sistema • El ejecutivo debe llenar el árbol de C.TI para dar respuesta a la consulta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor/a ingresa Consulta vía portal www.sernac.cl, presionando el ícono Consulta. • Consumidor/a registra los datos requeridos en el formulario e ingresa el caso presionando el botón Enviar. • El sistema informa al consumidor el N° de caso y el plazo de respuesta. • La consulta será asignada a la

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha Cargo	18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

<p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	<p>Página 52 de 62</p>
<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>				

<p>GESTIÓN</p>	<p>No existe Agendamiento para el Back Office por este canal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al no existir respuesta a nivel de las CTI para entregarla en línea al consumidor, se debe seleccionar en el árbol Categoría la opción Categoría No Encontrada, en virtud de la cual las opciones de Tipo e ítem aparecerán bloqueadas para su llenado. El ejecutivo deberá redactar la consulta realizada por el consumidor en el cuadro Descripción Inconformidad, lo cual le permitirá saber cuál es el tenor de la consulta y generar la respuesta. El campo Resultado debe ser dejado a un lado, en el cual no se debe escribir nada. En caso contrario, el sistema no agendará la consulta 	<p>cuenta de un ejecutivo para su gestión.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Una vez ingresada la consulta por el consumidor al sistema, el ejecutivo deberá abrir el caso haciendo doble click en la consulta ingresada. Si no existe una respuesta tipo, se deberá presionar en el árbol Gestión la pestaña de opciones para abrir el combo. Al abrirlo, deberá presionar la opción Se Transfiere a Back. Aparecerá un cuadro de diálogo en el cual se debe ingresar alguna observación, cualquiera sea ésta. La frase o comentario deberá contener un mínimo de 10 	

<p>Elaboración 18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico</p>	<p>Revisión 19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC</p>	<p>Aprobación 20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC</p>
--	---	---

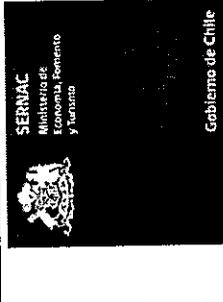
Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación N° 247X</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 53 de 62</p>
<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>				

	<ul style="list-style-type: none"> • Escrita la consulta del consumidor, el ejecutivo deberá presionar el botón Ingresar Caso, ingresando la consulta al sistema y transferida en forma automática al especialista. • El sistema informará que el caso quedará abierto y le preguntará al ejecutivo que de continuar no habrá fin de gestión. Asimismo, le consultará si desea seguir con la operación, a lo cual el ejecutivo deberá presionar la opción Sí. • El sistema entregará al ejecutivo el número del caso el cual deberá ser comunicado al consumidor. Se debe presionar el botón Acceptar para finalizar totalmente la gestión. • Se debe señalar al consumidor que la respuesta a la consulta se realizará en un plazo máximo de 2 DÍAS HÁBILES. 	<p>caracteres, ya que de lo contrario el caso no se transferirá y el sistema lo rechazará. Por ejemplo: “Se transfriere”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez ingresado el texto, el ejecutivo deberá presionar el botón Transferir para que el caso salga de su cuenta y sea enviado por sistema a la cuenta del ejecutivo especialista. • Aparecerá un cuadro de diálogo que informa al ejecutivo que la transferencia fue realizada correctamente. • Para finalizar la gestión de agendamiento se debe presionar el botón Acceptar. • Aparecerá un cuadro de diálogo Operación Exitosa y el sistema volverá a mostrar el panel
--	--	--

Elaboración	Revisión	Aprobación
18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	No Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 54 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS				

			general donde aparecen los casos que quedan en la cuenta del ejecutivo.
EL CIERRE DE ESTAS CONSULTAS AGENDADAS LO REALIZA EL BACK OFFICE			

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargos	18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 55 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

7.0 Consideraciones del Manual

- 1.- En las consultas que son cerradas con una CTI se debe tener especial consideración en la concordancia entre la respuesta entregada y la consulta realizada por el consumidor.
- 2.- En los canales de call y web center, las consultas que no sean agendadas tienen que contar con la autorización por parte del asesor jurídico para proceder al cierre de esta sin contar con una CTI, en el canal presencial la respuesta puede ser consultada con el abogado regional.
- 3.- El control de los criterios de aceptación esta monitoreado en el Procedimiento de Detección, Análisis y Corrección de Errores de Gestión.

8.0.- Criterios de Aceptación

- **Plazos de gestión:**
 - Desde el Ingreso del caso hasta el Cierre para los canales Internet y Presencial: el plazo máximo de gestión debe ser de 5 días hábiles.
 - Desde el ingreso del caso hasta el Cierre para el canal Telefónico: el plazo máximo de gestión debe ser de 3 días hábiles
- **Uso adecuado de las CTI**
 - La CTI seleccionada debe estar en concordancia entre la consulta del Consumidor y la CTI grabada en el caso.
- **Solicitud de Creación, Modificación o eliminación de CTI o Cartas WEB**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 56 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita</i>: CONSULTAS		

- Las solicitudes de creación, modificación o eliminación de CTIs, respuestas WEB sistema deberán ser enviadas con la información solicitada en el instrumento y en el formato establecido para tales efectos, que se encuentra en el Sistema Documental, Soporte. El archivo se denomina ACTA DE PROPUESTA, MODIFICACIÓN Y O ELIMINACION DE CARTAS Y CTI. Ubicación:
(Notes://DominoApp/84257130004A997B/10B6C8D934F5F5D88425717700485B9A/E7D6B38B2FFF659D04257906004FB9E6)

9.0.- Registros de Calidad

Registros de alcance central:

Nombre Registro	Almacenado por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Sistema Sernacfacilita Windev						

Registros de alcance Regional:

Nombre Registro	Almacenado por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Sistema Sernacfacilita Windev						

10.0- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.

Requisitos de Elementos de entrada.

Elementos de entrada	Fuente	Requisitos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales



Versión : 7.0

Estado: Vigente

Página 57 de 62

**MANUAL DE GESTIÓN SERNAC *facilita:*
CONSULTAS**

Ingreso de Consulta realizada por el/la consumidor/a	Consumidor	El ingreso debe contener los campos obligatorios señalados en el manual de Consultas.
CTI	DGTyC, División Jurídica, Departamento de Comunicación Estratégica y DRs.	Las CTIs deben ser validadas por el la división jurídica, el departamento de comunicación estratégica y DGTyC, para los contenidos Técnicos.

11.0 Riesgos

Etapa	Riesgos asociados
Ingreso	En los casos que son ingresados a través de la página Web, existe el riesgo que el consumidor registre inadecuadamente la información relacionada a sus datos así como referida a su consulta (descripción de la consulta), lo que puede afectar las gestiones a realizar por el ejecutivo/a.
Gestión	El ejecutivo puede seleccionar la CTI que no corresponde a la consulta realizada por el consumidor, registrando en el sistema una respuesta no adecuada a lo consultado.
Cierre	El cierre del caso por el ejecutivo se realiza en un plazo superior al estipulado en el manual de gestión de consultas

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	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales



Versión : 7.0

Estado: Vigente

Página 58 de 62

MANUAL DE GESTIÓN SERNAC *facilita:* CONSULTAS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 59 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

ANEXO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 60 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

Instructivo de solicitud de creación, modificación o eliminación de CTI/ Respuestas Web/ Cartas de Sistema

Descripción del Proceso Creación de CTI; Cartas y Respuestas Tipo

Nº	Descripción	Actividades que realiza
1	ORIGEN PARA LA CREACIÓN DE NUEVAS CTI	
	<p>1.1 El ejecutivos back Office Consulta y Reclamo</p> <p>Al recepcionar una consulta, que ha sido agendada en reiteradas ocasiones, procede a proponer la creación de nuevas Cartas; CTI y/o Respuestas Tipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar archivo de consultas. - Revisar archivo de respuesta. - Envía solicitud a encargado de iniciar el proceso formal que crea la CTI en el Back Office, al correo esayes@sernac.cl
	<p>1.2 Ejecutivos de Atención Público Presenciales</p> <p>Dada una reiteración de consultas sin respuestas o bien ante la visualización de un error en el Sistema, solicita la creación de una CTI / Carta / o Respuesta Tipo al AP.</p> <p>El AP se encarga de insertar la solicitud en el formato establecido para la realización de este procedimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la respuesta según Tema y Materia. - Información propia de la región. - Envía solicitud a AP de la Región correspondiente. - AP traspasa solicitud a formato y envía a correo esayes@sernac.cl
	<p>1.3 Ejecutivo Call Center y Web Center</p> <p>Dada la reiteración de preguntas, que agenda,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los casos que son Agendados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales



**MANUAL DE GESTIÓN SERNAC *facilita:*
CONSULTAS**

	<p>es decir no se encuentra la CTI, o bien en el uso de las mismas encuentra un error y/o desactualización, prepara una solicitud de la creación de una CTI o carta Tipo, que es entregada al Abogado del Call Center.</p> <p>1.4 Otro Dptos. SERNAC</p> <p>A partir de necesidades propias, requieren que cierta información se encuentre disponible para ser entregada por Call Center y la hacen llegar al Departamento GTyC.</p> <p>Otros Ingresos: SONI; Consumidores por Web Master; Mesa de Ayudas Proveedores, etc</p> <p>A partir de necesidades propias, requieren que cierta información se encuentre disponible para ser entregada por Call Center y la hacen llegar al Departamento GTyC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento general sobre la información que se entrega en las CTI. - Envía solicitud a Abogado del Call Center. - Envían solicitud al Departamento Gestión Territorial y Canales al correo esayes@sernac.cl con copia a nlafuente@sernac.cl y mjorquera@sernac.cl - Envían solicitud al Departamento Gestión Territorial y Canales al correo esayes@sernac.cl con copia a nlafuente@sernac.cl y mjorquera@sernac.cl
<p>2</p>	<p>Formalización de inicio Proceso Creación Modificación de CTI; Carta Tipo y/o Respuesta Tipo</p>	
	<p>La propuesta de creación y/o modificación de CTI, Pregunta Tipo o Carta elaborada, es adecuada al formato diseñado para tales efectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutivo de GTyC Traspasa documento de propuesta al Acta de Creación y/o Modificación de CTI, dando con ello iniciado el proceso de Validación.
<p>3</p>	<p>Validación de solicitud por parte de Abogado Unidad de Atención No presencial</p>	
	<p>El encargado de "formatear" la solicitud entrega la propuesta al Asesor Jurídico de la Unidad de Atención no Presencial, quién la revisa, pudiendo rechazar, modificar o validar la propuesta.</p>	<p>Abogado de Unidad de Atención No presencial luego de validar la solicitud envía un correo según corresponda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitante informando el rechazo de la solicitud. - Administrador de Sistema para que realice la creación y/o modificación en el caso de que la solicitud se

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 62 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita</i>: CONSULTAS		

		considere del Tipo Administrativa (shenriquez@sernac.cl) - Ejecutivo GTyC para canalizar hacia Jurídica
4	Validación por parte de Jurídica	
	4.1 División Jurídica recepciona el Documento y procede a validar el contenido jurídico de la solicitud, pudiendo modificar el contenido de la misma. 4.2 División Jurídica procede a enviar Propuesta a Departamento de Comunicaciones Estratégicas (DCE)	- Revisión, modificación, observación, validación. - División Jurídica remite el documento en formato definido a Comunicación Estratégica copia a GTyC
5	Validación por parte de Departamento de Comunicaciones estratégicas	
	Departamento de Comunicaciones Estratégicas recepciona el documento y valida el contenido comunicacional de la Petición en el formato establecido para tales efectos. Departamento Comunicaciones devuelve solicitud con los cambios realizados	- Revisión, modificación, observación, validación. - Comunicaciones Estratégicas remite el documento en formato definido a GTyC con copia a División Jurídica.
6	Administrador de Sistema crea la nueva CTI; carta Tipo y/o Respuesta Tipo en Sistema Sernacfacilita	
	Abogado Unidad de Atención No presencial, toma la Versión Final de Creación y/o Modificación de CTI / Carta Tipo / Carta conforme a las propuestas validada por las unidades anteriores y la traspasa al Administrador del Sistema para la incorporación en Sernacfacilita	- Clasifica la solicitud y procede a incorporarla en el Sistema Sernacfacilita.
7	Administrador Sistema Informa Usuarios	
	Administrador de Sistema, luego de incorporar la nueva CTI; Carta Tipo y/o Respuesta tipo, procede a informar a GTyC de la modificación para que se Informe a todos los Usuarios.	- Se crea y envía un correo a Todos los Ejecutivos del Sistema informando de la Creación de la nueva herramienta disponible.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo 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
★





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

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0354**

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 10 del "Manual de Gestión SernacFacilita Consultas", 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 Republica ha requerido que se formalice la aprobación de las decisiones escritas adoptadas por el Servicio, 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 10 del "Manual de Gestión SernacFacilita Consultas", el que se adjunta a continuación:

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 1 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita

CONSULTAS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 2 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

INDICE

1.0- INTRODUCCIÓN	3
1.1.- Situación actual del Sistema SERNACFacilita	5
1.2.- Productos relacionados con el modelo SERNACFacilita.....	6
1.3.- Glosario	7
1.4.- Estructura del Manual de Gestión	9
2.0.- ALCANCE.....	11
3.0 RESPONSABLES DEL MANUAL	11
5.0.- PRODUCTO ORIENTACIÓN: CONSULTAS	13
5.1.- Conceptos asociados a la Gestión de Consultas	15
5.2.- Ingreso y cierre de Consultas con CTI.....	17
A.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Presencial y Telefónico	17
B.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Internet	23
5.3.- Gestión de Consultas en Canal Presencial sin respuesta provista por el Sistema. (Sin CTI).	27
5.4.- Agendamiento de Consultas en Canal Internet y Telefónico (Consultas sin respuesta).....	32
5.4.1.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Call Center	33
5.4.2.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Internet.....	37
5.5.- Ingreso de Consulta Institucional.....	42
6.0.- CUADRO DE RESUMEN DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS.....	46
7.0 Consideraciones del Manual	55
3.- El control de los criterios de aceptación esta monitoreado en el Procedimiento de Detección, Análisis y Corrección de Errores de Gestión.	55
8.0.- Criterios de Aceptación	55
9.0.- Registros de Calidad	56
10.0- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.....	56
Requisitos de Elementos de entrada.....	56
11.0 Riesgos.....	57
ANEXO.....	59
Instructivo de solicitud de creación, modificación o eliminación de CTI/ Respuestas Web/ Cartas de Sistema	60

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 3 de 62
	<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>			

1.0- INTRODUCCIÓN

El Sernac, a partir del año 2003, como parte de su proceso de modernización implementó un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SIAC), a nivel nacional, con el fin de optimizar la oferta pública institucional en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores/as. Este modelo de atención forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como eje principal la búsqueda permanente de la satisfacción de los ciudadanos/as, en su rol de consumidores/as. Este nuevo modelo de atención, hoy es conocido como **SERNACfacilita**.

Este sistema fue definido como un Modelo del Atención integral a las personas en su rol de Consumidor independiente de la institución competente, de la parte del territorio en que se encuentren, del canal de ingreso y del funcionario que lo atiende.

En este Modelo interactúan los Consumidores/as, los Ejecutivos de las Plataformas de Atención y de canales, Instituciones Públicas participantes del sistema y los Proveedores.

Para la interacción de esos actores, se utiliza una plataforma tecnológica y un modelo de gestión que cuenta con diversos procedimientos estandarizados y soportes predefinidos.

Los principales objetivos definidos al inicio de este proceso fueron:

1. Asegurar la cobertura territorial de la atención a público, consolidando una red territorial integrada por todas las plataformas y buzones a nivel nacional, ampliando la Red de Plataformas Municipales de Atención de Público, con el fin de acercar la gestión de una Plataforma de Atención o punto de contacto a la comunidad.
2. Sustener y articular la red inter institucional con otros servicios públicos para el buen desempeño del Sistema Integrado de Atención al Consumidor, formalizando la integración de distintas Instituciones Públicas ligadas al tema de consumo (Superintendencias y SUBTEL), a través de un sistema tecnológico que administre y permita el registro, derivación y seguimiento de los casos, independiente de la etapa de gestión.
3. Formalizar, homologar, automatizar y fijar estándares a nivel nacional para los procesos y canales de atención de casos, que facilite al consumidor el ingreso, seguimiento y resolución de sus requerimientos a través del **SERNACfacilita**, mediante un proceso unificado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 4 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

4. Potenciar la eficiencia y eficacia en todas las plataformas de atención de público de la red nacional, a través de la implementación de ciclos de capacitación y de mejora continua que incorporen las mejores prácticas de gestión.
5. Optimizar la calidad y estandarización de los productos de soporte y de capacitación destinados a las plataformas y puntos de contacto que forman parte del SIAC, en base a una clasificación nivelada y estandarizada de éstas.

La implementación y el desarrollo del Modelo Integrado de Atención SERNAC*facilita* ha significado, sin duda, una nueva forma de gestionar la defensa de los derechos de los/as consumidores/as en Chile, lo cual, ha permitido necesariamente generar un cambio cultural significativo a nivel de los diferentes actores participantes de este proceso.

Durante los siguientes años, este sistema se perfeccionó e integró definitivamente la gestión de los tres canales que hoy interactúan, es decir, **Presencial, Internet y Telefónico**.

A su vez, se desarrolla un conjunto de soportes que aseguran la buena gestión del modelo. Entre los más significativos tenemos:

- El sistema de preguntas y respuestas estandarizadas **CTI**;
- El desarrollo de diferentes **cartas tipos comunicacionales** a nivel de ingreso, gestión y cierre del proceso.
- La aplicación de los diferentes **árboles** de registro, gestión y cierre a nivel del sistema, incorporándoles criterios de mercado.
- La aplicación que permite al consumidor/a estar informado acerca de la gestión de su requerimiento. **Estado de su Caso**.
- Diversificar los **procedimientos de Derivación** a SS. PP. en base a la aplicación de nuevos instrumentos tecnológicos.
- La creación de un canal de comunicación con los consumidores/as que les permita dar a conocer su opinión con respecto a la calidad de la atención entregada. **SONI**.
- La creación del **Portal Municipal**, que facilita la gestión de las plataformas municipales SFM, focalizando su gestión sólo en determinados productos.
- La creación del **Portal del Proveedor**, que facilita el proceso de interoperabilidad con las empresas y que, sobre la base de la Matriz Institucional de Mercados Relevantes, permite focalizar la gestión en aquellos aspectos críticos o malas prácticas que se dan en los mercados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 5 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

- El desarrollo de un **Sistema de Información**, que permite sistematizar el conjunto de datos registrados en el modelo con el fin de medir tanto, la gestión como de generar acciones de mejoras en forma focalizada.
- Implementar diversos **procesos de estandarización y automatización**, que, en base al sistema de gestión de calidad que desarrolla nuestro Servicio, ha permitido poner los focos de gestión en los atributos de satisfacción de los consumidores/as.

1.1.- Situación actual del Sistema SERNACFacilita

A fines del año 2008 se implementó definitivamente una nueva Plataforma Tecnológica, conocida como SERNAC- WD, lo cual nos permitió mejorar sustancialmente nuestro modelo de gestión, cuyo objetivo central es atender de manera integral los requerimientos de los consumidores y a su vez contar con la información necesaria que permita a la institución tomar decisiones de manera fundada en base al análisis de los datos que nos genera el sistema de información del Sistema, SF.

El modelo de Atención de Público cuenta con cuatro soportes complementarios que son:

- **Sistema SernacWD:** Es una aplicación computacional que almacena el ingreso y gestión de los casos definidos como Consultas; Reclamos y Juicios que ingresan al Sernac.
- **Aplicación SONI:** Es un modelo computacional que permite recoger y gestionar las opiniones (Reconocimiento; Sugerencias; Disconformidad) que los consumidores tengan en relación al servicio prestado por el Sernac.
- **Mesa de Ayuda para ejecutivos:** Es una aplicación para el uso de los usuarios participantes (ejecutivos) de la gestión de este modelo, para el desarrollo de consultas, mejoras y detección de errores del sistema. El alcance de esta aplicación va desde el nivel municipal, nivel regional hasta el nivel nacional.
- **Mesa de Ayuda para Proveedores:** Esta aplicación está asociada al Porta del Proveedor. Constituye una canal de comunicación permanente con los proveedores a nivel nacional. Permite gestionar las diferentes consultas que presentan los proveedores, ya sea para efectos de registro en el sistema o bien para la gestión de reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 6 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

1.2.- Productos relacionados con el modelo SERNACFacilita

El modelo SernacFacilita, desde el punto de vista de los Productos que contempla su oferta de gestión hacia los consumidores/as, contiene los siguientes productos:

- **Orientación: Atención de Consultas.**

Gestión que se realiza para responder una consulta, o solicitud de información, presentada por los consumidores/as referentes a materias contempladas en el ámbito de competencias de las instituciones integradas en el sistema SERNACfacilita, por la cual se informa al recurrente sus derechos o algún otro tipo de orientación legal, sin que derive necesariamente en un reclamo.

- **Mediación: Atención de Reclamos.**

Gestión que se realiza para tramitar un reclamo presentado por los consumidores/as sobre materias de consumo en el ámbito de la Ley 19.496 o de cualquiera de los organismos asociados en el sistema SERNACfacilita. Este trámite se realiza trasladando el reclamo ante el proveedor reclamado con el fin de que éste entregue una solución o respuesta al requerimiento recibido.

- **Mediación Colectiva:**

Es el procedimiento extrajudicial en virtud del cual el Servicio Nacional del Consumidor pone en conocimiento del proveedor la existencia de una posible conducta infraccional y que por su naturaleza afecta a un colectivo de consumidores y, en consecuencia, requiere que proponga las alternativas de solución pertinentes.

- **Juicio Colectivo**

Es el procedimiento judicial en virtud del cual se persigue la defensa del interés colectivo definido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, que afecta a un grupo determinado o determinable de consumidores, para la defensa de sus derechos comunes y que se encuentran ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

NOTA.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 7 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

Al respecto se debería precisar que no todo caso colectivo genera un procedimiento judicial para la defensa del interés colectivo, ya que para ello, es necesario cumplir con los supuestos establecidos en el art. 52, letras a,b,c, y d de la LPC.

Por último cuando hablamos de la defensa del interés colectivo, también se debería comprender en la definición la defensa del interés difuso de los consumidores.

1.3.- Glosario

A continuación se muestra una serie de definiciones necesarias para poder comprender el presente manual.

- **Ejecutivo de atención de público (EAP):** Son todas aquellas personas que gestionan las consultas y reclamos en las Plataformas de Atención de Público existentes: Direcciones Regionales; Call Center; Web Center; Sernacfacilita Municipio.
- **Administrador Atención de Público (ATP):** Es el encargado (a) de administrar desde la Dirección Regional a todas las Plataformas de la región en la tramitación de los casos mediante la entrega de lineamientos jurídicos. Constituye un soporte permanente en el ámbito normativo.
- **Administrador de Plataformas (AP):** Es la persona encargada de administrar desde la Dirección Regional el proceso de gestión de atención de público de todas las Plataformas de la región. Constituye un soporte permanente en el ámbito de gestión de procesos.
- **Plataforma de Atención de Público:** Espacio físico o virtual por el cual, los consumidores pueden presentar sus consultas y reclamos.
- **Modelo de Atención de Público SERNACfacilita :** 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.
- **Sistema Sernac-WD (Windev):** Es el Sistema computacional que posee el Sernac para la gestión de todos los procesos de atención de público.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

- **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.
- **Pestañas:** Son vistas disponibles en el Sistema Sernac-WD y que facilitan el acceso a los datos o registros.
- **Pestaña *Búsqueda*:** Esta opción tiene la funcionalidad de buscar por distintos parámetros para obtener información respecto de un caso en particular o de varios casos. La opción **ID CASO** se utiliza para buscar un caso en particular (ej: 4532154). La opción **RUT CONSUMIDOR** permite buscar todos los casos de un consumidor con su RUT, con el objeto de verificar si hay casos repetidos, qué tipos de casos ingresó (consultas, reclamos), fechas de cada ingreso, etc. En la opción **APELLIDO CONSUMIDOR** el ejecutivo puede buscar los casos de todos los consumidores de un mismo apellido, en caso de que no tenga los dos datos anteriores para llegar directo al caso. Por último, la opción **PROVEEDOR** le permite al ejecutivo obtener información de los casos que se están tramitando en contra de un proveedor en particular.
- **Pestaña *Caso*:** La pestaña que muestra el caso permite al ejecutivo revisar el contenido del requerimiento, sea una consulta o un reclamo. En el caso de los reclamos aparecen los cuadros con la información de la disconformidad o problema y la solicitud de solución por parte del consumidor, así como los datos del consumidor y del proveedor reclamado, más el ejecutivo a cargo del caso. En las consultas aparece sólo el cuadro del texto de la consulta, más los datos del consumidor y el ejecutivo del caso.
- **Pestaña *Adjuntos*:** Esta pestaña contiene todos los archivos que se ingresan en el caso o que el ejecutivo envía al proveedor y al consumidor, como por ejemplo, las cartas de información al consumidor referente a las gestiones realizadas; las cartas de traslado al proveedor, insistencia; las cartas de respuesta del proveedor al caso; los archivos adjuntos de antecedentes que suba el consumidor, etc.
- **Pestaña *Consumidor*:** Mediante esta pestaña, el ejecutivo puede revisar todos los datos personales que el consumidor ingresó en el caso o los que él mismo ingresó al momento del ingreso al sistema de la presentación.
- **Pestaña *Proveedor*:** En la pestaña proveedor aparecen todos los datos que el consumidor entrega para la individualización de la empresa reclamada o los que

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 9 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

están en la base de datos de proveedores de Sernac y que puede escoger el propio consumidor cuando ingresa el caso a través de nuestro portal web o el ejecutivo presencial al momento del ingreso del reclamo.

- **Pestaña *Propuesta Denuncia*:** Al abrir esta pestaña se muestran todos los datos que se han definido como necesarios para que un ejecutivo de Atención de Público pueda proponer un caso para ser denunciado por el Servicio.
- **Botón *Refrescar Panel General*:** Este botón tiene la función de actualizar las gestiones realizadas por el ejecutivo en un caso o en un grupo de ellos. En caso de que el ejecutivo no realice esta actualización de estados el sistema lo realizará automáticamente cada 4 horas.
- **Agendamiento:** Procedimiento por el cual un ejecutivo de la plataforma telefónica o de la plataforma internet transfiere una consulta ingresada al sistema para la cual no tienen una respuesta tipo predeterminada a una plataforma donde un especialista gestionará una respuesta para el caso y la enviará por correo electrónico o la comunicará vía telefónica, al consumidor/a.
- **CTI:** Son preguntas y respuestas tipo disponibles en el Sistema Sernac- WD que han sido validadas por la División Jurídica y el Departamento de Comunicaciones del Sernac.

1.4.- Estructura del Manual de Gestión

Este manual tiene por objeto ilustrar a cada ejecutivo respecto a cuáles son sus funciones y cómo debe realizarlas en base a criterios, estándares y procedimientos establecidos, poniendo a su alcance un soporte práctico y simple para un desarrollo óptimo de su gestión.

La estructura de este manual contempla en términos operativos analizar los diversos procedimientos relacionados con los productos asociados, en base a las diferentes etapas de tramitación de un requerimiento, a saber: **Registro, Gestión y Cierre**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 10 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

El producto **Consulta** es gestionado a través de los tres canales de atención. Sin embargo, el producto **Reclamos** sólo es gestionado en el canal presencial y Web Center (Internet).

El constante proceso de sistematización y de automatización que hemos desarrollado en los últimos años nos ha permitido atender y gestionar de mejor manera el permanente aumento de la demanda de ambos productos. Hoy, la gestión de una Consulta y de un Reclamo obedece a una matriz común de procedimientos y de soportes en los canales respectivos. Sin embargo, es necesario identificar claramente algunas variables específicas que, por la naturaleza de los canales, son distintas, lo cual se debe explicitar en este manual.

En términos específicos, el manual abordará en primer lugar el procedimiento básico de cómo acceder o conectarse al sistema, a través de las cuentas respectivas de cada usuario. Luego, explicará los procedimientos respectivos relacionados con la gestión de Consultas y Reclamos en base a las etapas de tramitación de cada uno de éstos.

Finalmente, el Manual abordará diferentes aplicaciones de soportes, tales como la gestión relacionada con las Disconformidades, Sugerencias y Reconocimientos que ingresan los consumidores/as (SONI), y el funcionamiento de las Mesas de Ayuda SF y de Proveedores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 11 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

2.0.- ALCANCE

Aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional (Presencial, Web, telefónico (Call Center y Hot Line)), las quince Direcciones Regionales, además al Departamento de Gestión Territorial y Canales (Call y Web Center).

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.

3.0 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, y el cierre de las consultas.

Ejecutivos(as) de atención de público Web Center, sus principales funciones son la gestión de acuerdo a los parámetros establecidos, y el cierre de las consultas.

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, en casos que no sean cerrados con una CTI, o autorizar el cierre con una CTI determinada.

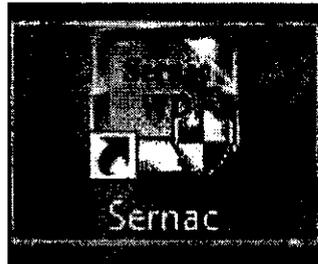
4.0.- SISTEMA SERNAC - WD

Una vez instalado el Sistema Sernac-WD, se crea un icono de acceso directo en el escritorio del computador que posee el usuario, la imagen que se muestra es la siguiente:

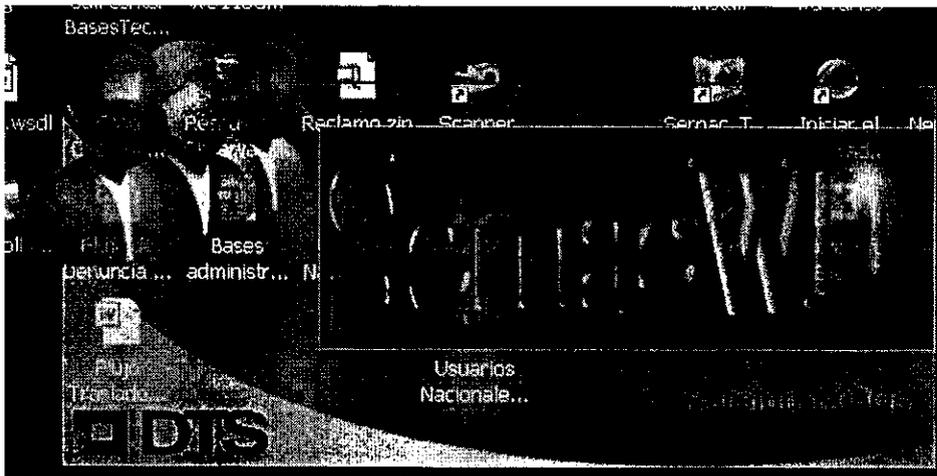
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>	Página 12 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			



Para ingresar al Sistema se debe presionar con doble clic sobre este icono para ejecutar **Sernac-WD**. Antes de solicitar un nombre de usuario y una contraseña **Sernac-WD**, mostrará una imagen similar a la siguiente:



Posteriormente se presenta la ventana de inicio de sesión de **Sernac-WD** es como lo ilustra la siguiente imagen:

				
Fecha	Elaboración		Aprobación	
Cargo	18 de Marz		20 de Marzo 2014	
	Jefatura D		Jefe Departamental GTC	
	Jefe Unidad			
	Aseso			
		Lista.		

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 13 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

En esta ventana de inicio de sesión se realiza la conexión a la fuente de datos. Si durante este proceso existe algún problema, el sistema mostrará un mensaje de error indicando **contáctese con su Administrador de Plataformas (AP)**. Si la conexión fue exitosa aparecerá la ventana como se muestra en la imagen anterior y en la barra de estado aparecerá el mensaje **Listo**.

A partir de este momento el usuario está en condiciones de utilizar **Sernac-WD**, ingresando su nombre de usuario y su contraseña para acceder a las opciones del programa. El ejecutivo, una vez ingresado al sistema en forma exitosa, ya está en condiciones de iniciar la gestión de un requerimiento. La creación de las cuentas de nuevos usuarios la debe hacer la persona responsable a nivel nacional de la Administración del Sistema, lo cual debe ser solicitado mediante un ticket de Mesa de Ayuda.

5.0.- PRODUCTO ORIENTACIÓN: CONSULTAS

La gestión de Consultas en base a procedimientos de Orientación que se le entrega al consumidor/a, a través de nuestros canales de atención a público, constituye el producto de mayor demanda por parte de la ciudadanía.

La gestión de este producto ha tenido una significativa evolución en base al proceso de **estandarización** que hemos desarrollado a partir de la implementación de la nueva plataforma tecnológica, logrando que las consultas se gestionen usando los mismos procedimientos y soportes en los tres canales, asegurando de esta forma, coherencia en el proceso y homologación de los contenidos de las respuestas, en la medida en que se aplique correctamente los nuevos procedimientos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

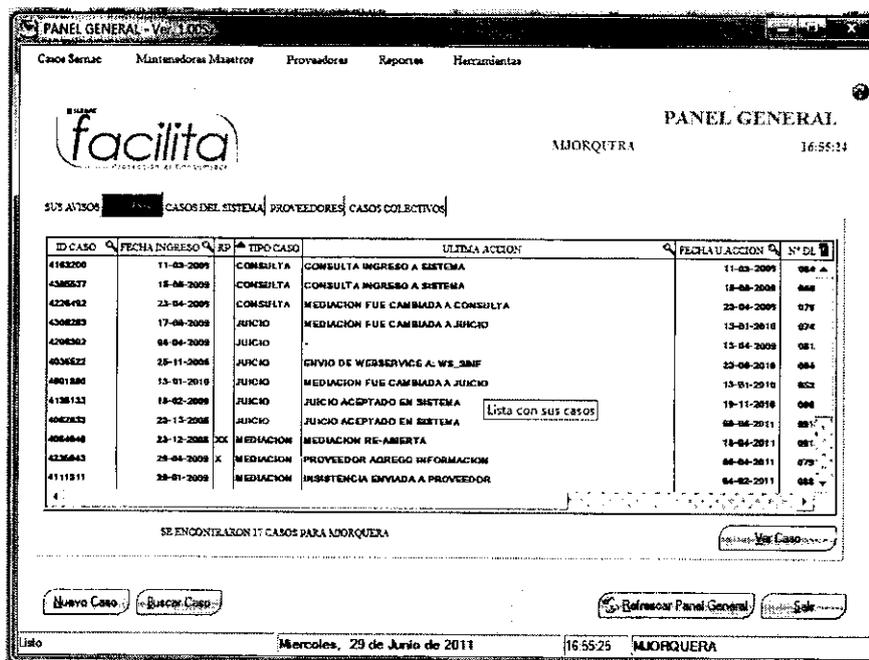
	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 14 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

El desarrollo e implementación del procedimiento relacionado con preguntas y respuestas tipos, las cuales se basan en una definición de Categorías (Mercado consultado) Tipos (Producto involucrado) e Ítems (causalidad ó motivo Legal), constituye la innovación más significativa aplicada a todos los canales de atención. Este procedimiento-instrumento conocido como CTIs, que fue originalmente implementado en el Call Center, fue extendido su aplicación a los canales presencial y Web, lo cual, ha resultado fundamental para el exitoso logro de este proceso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

5.1.- Conceptos asociados a la Gestión de Consultas



Casos Sernac	Botón del Panel General del ejecutivo que permite desplegar las funciones de buscar casos, ingresar casos nuevos o incluir bitácoras de información a un caso anteriormente creado.
Herramientas	Botón del Panel General que permite acciones como recargar al usuario, cambiar la clave o password de la cuenta del ejecutivo y el tiempo de configuración de la opción de refrescar las gestiones para actualizar los estados ejecutados.
Sus Avisos	Pestaña que informa al ejecutivo de diferentes acciones, que son relevantes para la continuidad de la gestión de los casos, por ej. Ingreso de respuesta del proveedor.
Sus Casos	Pestaña que muestra todos los casos que actualmente se encuentran en proceso de gestión en la cuenta del ejecutivo.
ID caso	Es el número de registro con el cual se identifica un caso en el sistema.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 16 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

Fecha de Ingreso	Es el campo que indica el día en que ingresó un caso al sistema.
Respuesta del Proveedor: RP	Campo que indica mediante una X el ingreso de una respuesta a un caso por parte del proveedor reclamado o por una gestión del ejecutivo, quien sube directamente una respuesta al caso, ingresada por otros canales.
Tipo Caso	Columna que indica si el caso se refiere a una mediación, una orientación o un juicio.
Última acción	Columna que indica cuál fue la última acción relevante realizada en el caso por el ejecutivo, por el proveedor reclamado o por el consumidor reclamante.
Fecha Última acción	Columna que indica la fecha de la última acción relevante.
Nº de días	Columna que indica el número de días corridos que lleva gestionándose el caso, desde la fecha de ingreso.
Consumidor	Columna que indica el nombre del consumidor que presenta un caso al Sernac.
Ejecutivo	Columna que indica el usuario de la cuenta que tiene a cargo el caso.
Ver Caso	Botón que le permite al ejecutivo ingresar al caso seleccionado.
Nuevo Caso	Botón que permite ingresar un nuevo caso al sistema por parte del ejecutivo.
Buscar Caso	Botón que permite ingresar al Panel de Búsqueda de Casos para buscar por diferentes alternativas un caso ingresado al sistema.
Refrescar Panel General	Botón que permite al ejecutivo actualizar las gestiones realizadas en los casos gestionados y verificar su actual estado.
Salir	Botón que cierra la cuenta del ejecutivo y lo desconecta de la sesión de trabajo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

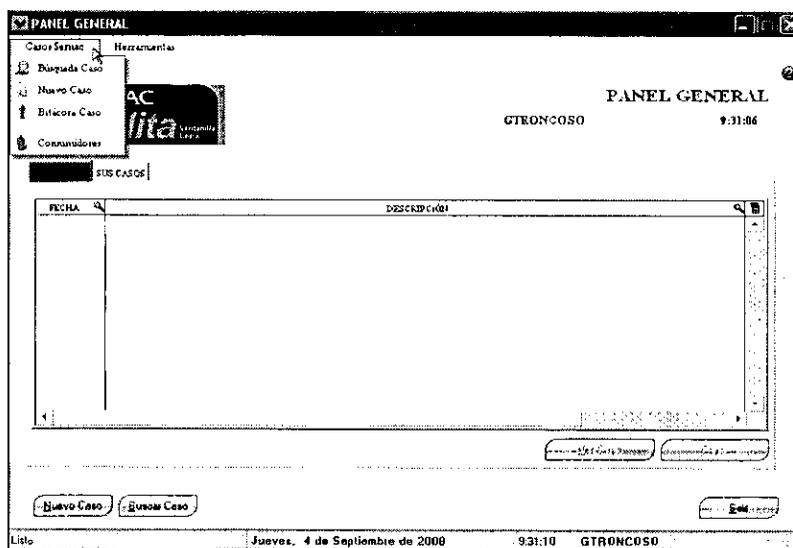
5.2.- Ingreso y cierre de Consultas con CTI

Dependiendo del canal de ingreso por el cual se realice una consulta será la forma cómo ésta deberá ser ingresada, ya que el procedimiento es distinto en el canal internet respecto del canal presencial y el telefónico.

A.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Presencial y Telefónico

Para gestionar una consulta en estos canales, se debe primero, crear un nuevo caso en el sistema, con el fin de dejar registrado el requerimiento y la respuesta entregada al consumidor.

Para crear un caso el ejecutivo deberá presionar el botón **Nuevo Caso** o seleccionar en el menú **Casos Sernac** la opción **Nuevo Caso**.

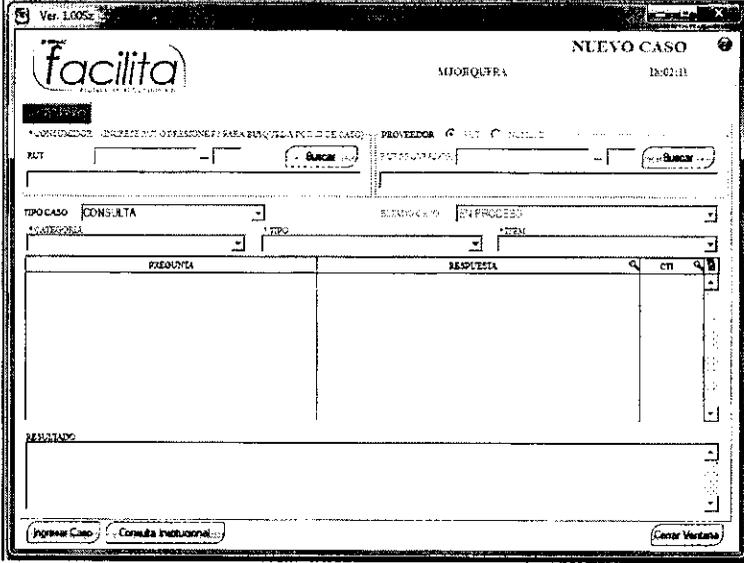


Se visualizará una ventana en la cual se debe ingresar el RUT del consumidor. Este campo es obligatorio. Se debe presionar el botón **Buscar** para visualizar si existen datos del consumidor anteriormente ingresados. En caso contrario, se deben ingresar todos los datos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

personales obligatorios, como el nombre, apellido paterno, nacionalidad, etc, los cuales deben ser ingresados en las pestañas **Identificación** y **Domicilios**.

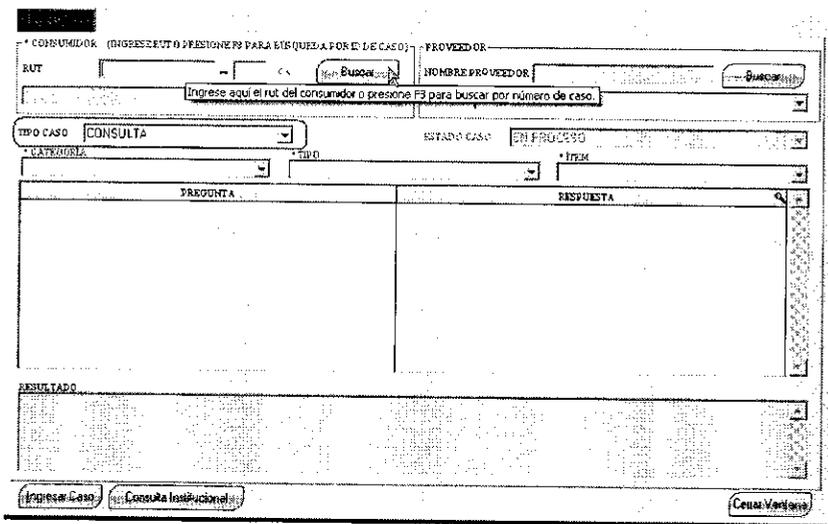
Estos campos obligatorios se caracterizan por tener un asterisco (*) para ser identificados. Además, puede ingresar datos que no son obligatorios, pero que sirven para dar respuesta por otros medios o poder ubicar al consumidor con posterioridad, como su dirección de correo electrónico o teléfonos personales. Después de ingresados estos datos, el ejecutivo deberá presionar el botón **Grabar** para dejarlos registrados definitivamente en el caso y en la base de datos del sistema. Por último, si ya están todos los datos suficientes ingresados, el ejecutivo debe presionar el botón **Aceptar** para terminar con esta etapa de ingreso de datos.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



Registrado los datos necesarios, se debe proceder a ingresar la consulta. Por defecto, el tipo de caso que muestra siempre el sistema es una consulta, por lo tanto, no es necesario hacer ningún tipo de cambio.



Grabados los datos, el ejecutivo solicita al consumidor el relato de su consulta. Dependiendo de la materia que sea consultada, el ejecutivo comenzará a desplegar y llenar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 20 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

el árbol de selección para dar respuesta a la consulta. Deberá desplegar los árboles de **Categoría, Tipo e Ítem**, los cuales, una vez seleccionada la alternativa adecuada, el sistema de CTI entregará las respuestas relacionadas con las consultas tipo que existen en el sistema.

Las preguntas y respuestas disponibles en el Sistema deben ser buscadas bajo el siguiente criterio:

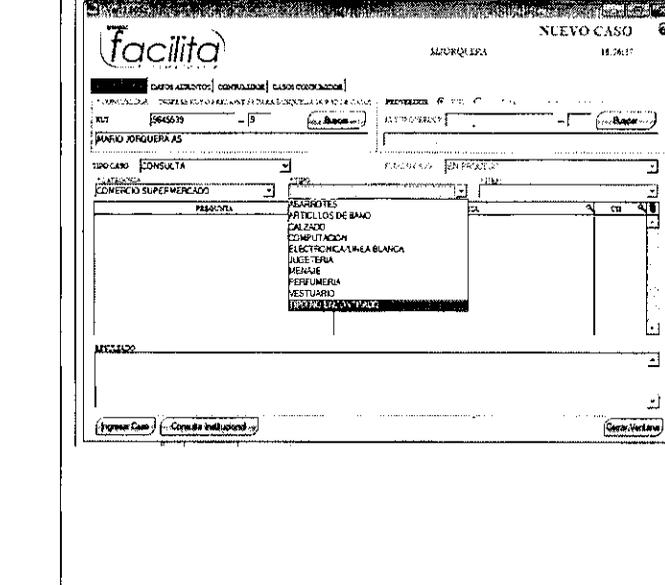
- **Categoría:** Corresponde al mercado relacionado a la materia de la consulta, como por ejemplo Finan Bancos (Mercado financiero, Bancos); Finan Tarjetas Multitiendas (mercado Financiero, Tarjeta multitiendas).
- **Tipo:** Corresponde a los productos asociados a la Categoría seleccionada (mercados), como por ejemplo: Categoría Teleco Telefonía Fija; Tipos: son Servicio de llamadas y Equipo.
- **Ítem:** Corresponde a la clasificación de los "problemas" o causalidades posibles que dan origen a éstos. A modo de ejemplo, para la Categoría: Teleco Telefonía Fija; Tipo: Servicio de llamadas, algunos ítems son: Cargos no consentidos; Cortes del Servicio; términos de contrato, Dicom, etc.

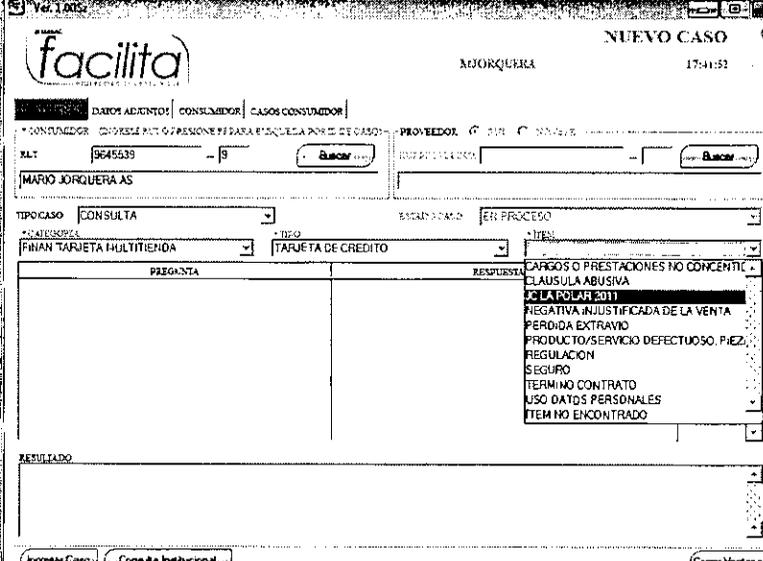
Gráficamente, el sistema tiene la siguiente manera de mostrar las CTI:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales



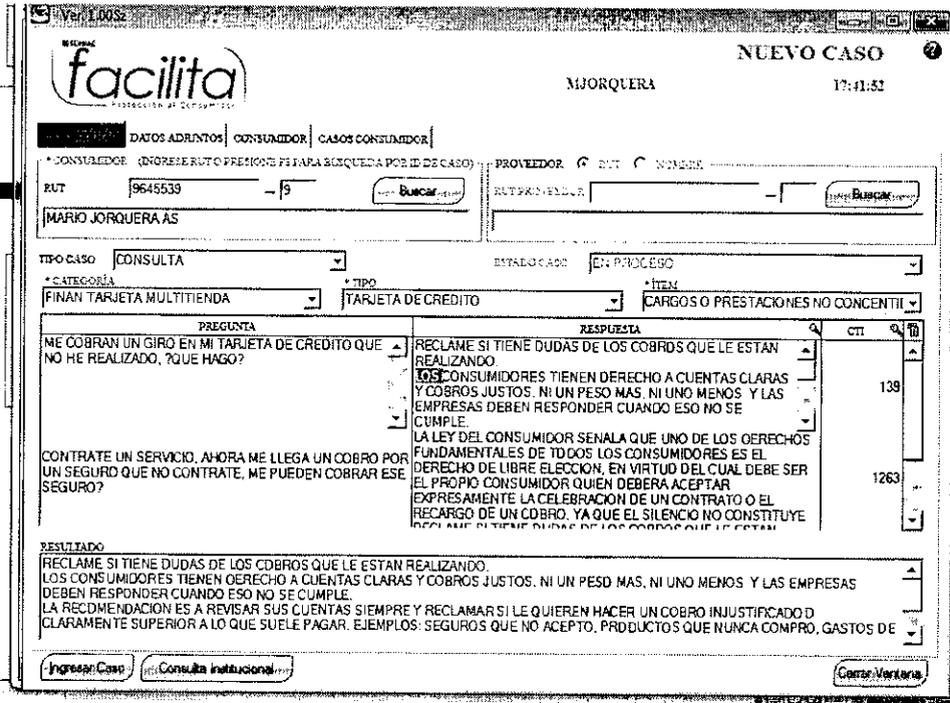




	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

Después de haber seleccionado la alternativa correcta de cada árbol, el ejecutivo visualizará una serie de preguntas tipo con su correspondiente respuesta asignada, la cual, en la medida que corresponde a lo consultado por el consumidor, deberá ser informada a éste. El ejecutivo deberá revisar las consultas y seleccionar la respuesta a entregar haciendo doble click sobre la respuesta, la cual quedará seleccionada y aparecerá una vista de la respuesta en el recuadro denominado **Resultado**.



facilita NUEVO CASO
MJORQUERA 17:41:53

DATOS ADJUNTOS | CONSUMIDOR | CASOS CONSUMIDOR

* CONSULTADOR (INGRESAR O PRECIONE FECHA PARA SELECCIONAR POR ID DE CASO) PROVIDEOR: RUT NOMBRE

RUT: 9645539 - 9 RUT PROVEEDOR:

MARIO JORQUERA AS

TIPO CASO: CONSULTA ESTADO CASO: EN PROCESO

* CATEGORÍA: FINAN TARJETA MULTITIENDA * TIPO: TARJETA DE CREDITO * ITEM: CARGOS O PRESTACIONES NO CONCENTI

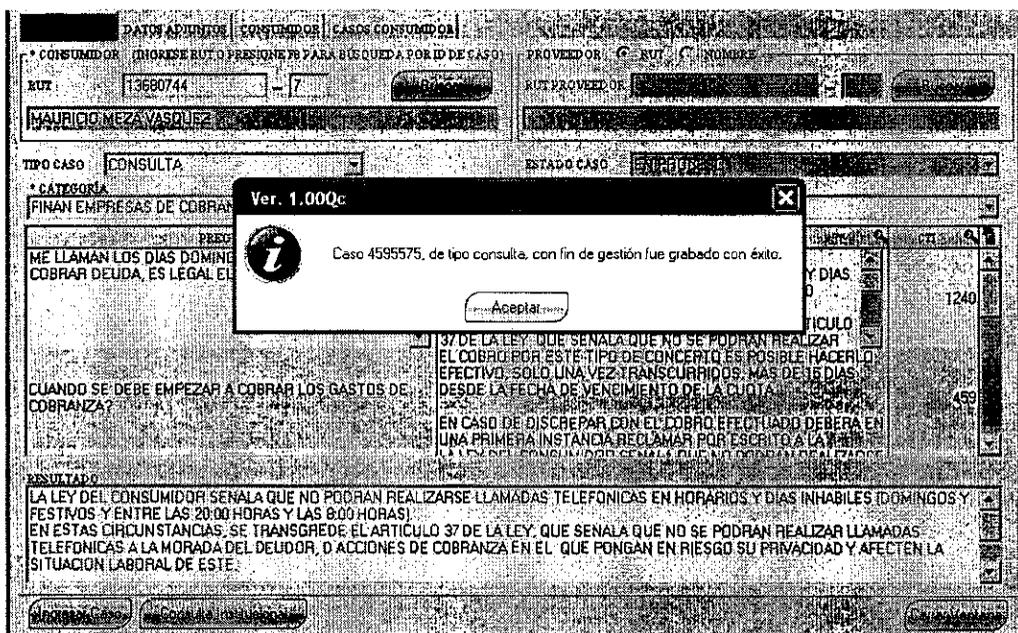
PREGUNTA	RESPUESTA	Q	CTI	Q	Tb
ME COBRAN UN GIRO EN MI TARJETA DE CREDITO QUE NO HE REALIZADO, ¿QUE HAGO?	RECLAME SI TIENE DUDAS DE LOS COBROS QUE LE ESTAN REALIZANDO LOS CONSUMIDORES TIENEN DERECHO A CUENTAS CLARAS Y COBROS JUSTOS. NI UN PESO MAS, NI UNO MENOS Y LAS EMPRESAS DEBEN RESPONDER CUANDO ESO NO SE CUMPLE.			139	
CONTRATE UN SERVICIO, AHORA ME LLEGA UN COBRO POR UN SEGURO QUE NO CONTRATE, ME PUEDEN COBRAR ESE SEGURO?	LA LEY DEL CONSUMIDOR SENALA QUE UNO DE LOS OERCHOS FUNDAMENTALES DE TODOS LOS CONSUMIDORES ES EL DERECHO DE LIBRE ELECCION, EN VIRTUD DEL CUAL DEBE SER EL PROPIO CONSUMIDOR QUIEN DEBERA ACEPTAR EXPRESAMENTE LA CELEBRACION DE UN CONTRATO O EL RECARGO DE UN COBRO, YA QUE EL SILENCIO NO CONSTITUTE RECLAMO SI TIENE DUDAS DE LOS COBROS QUE LE ESTAN			1263	

RESULTADO

RECLAME SI TIENE DUDAS DE LOS COBROS QUE LE ESTAN REALIZANDO.
LOS CONSUMIDORES TIENEN DERECHO A CUENTAS CLARAS Y COBROS JUSTOS. NI UN PESO MAS, NI UNO MENOS Y LAS EMPRESAS DEBEN RESPONDER CUANDO ESO NO SE CUMPLE.
LA RECOMENDACION ES A REVISAR SUS CUENTAS SIEMPRE Y RECLAMAR SI LE QUIEREN HACER UN COBRO INJUSTIFICADO D CLARAMENTE SUPERIOR A LO QUE SUELE PAGAR. EJEMPLOS: SEGUROS QUE NO ACEPTO, PRODUCTOS QUE NUNCA COMPRO, GASTOS DE

Una vez explicada la respuesta al consumidor, el ejecutivo deberá proceder a cerrar el caso, debiendo presionar el botón **Ingresar Caso** para que el sistema cierre la consulta y arroje el número con el cual quedó registrado el requerimiento en el sistema.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



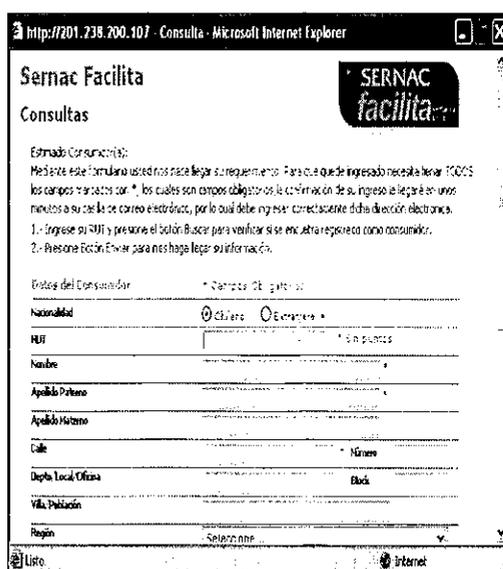
B.- Ingreso y gestión de Consultas en Canal Internet

El ingreso de una Consulta por este canal lo realiza el propio consumidor directamente a través de nuestro portal, www.sernac.cl, seleccionando el ícono **Consulta**.

El consumidor/a, al seleccionar la opción **Consulta**, visualizará un formulario que contiene los campos obligatorios (marcados con un asterisco) y opcionales que debe llenar, con el fin de lograr su identificación y sus vías de comunicación para entregarle la respuesta a su consulta. En este caso, el correo electrónico del consumidor es un dato obligatorio. Posteriormente, el consumidor deberá exponer el texto de su consulta, para lo cual dispone de un máximo de 1.000 caracteres.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 24 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			



Sernac Facilita
Consultas

Estimado Consumidor(a):
Mediante este formulario usted nos hace llegar su requerimiento. Para que quede ingresado necesita llenar TODOS los campos marcados con *, los cuales son campos obligatorios. La confirmación de su ingreso se llegará en unos minutos a su correo electrónico, por lo cual debe ingresar correctamente dicha dirección electrónica.

1.- Ingrese su RUT y presione el botón Buscar para verificar si se encuentra registrada como consumidor.
2.- Presione el botón Enviar para nos haga llegar su información.

Datos del Consumidor * Campos Obligatorios

Nacionalidad Chileno Extranjero *

RUT * sin puntos

Nombre

Apellido Paterno

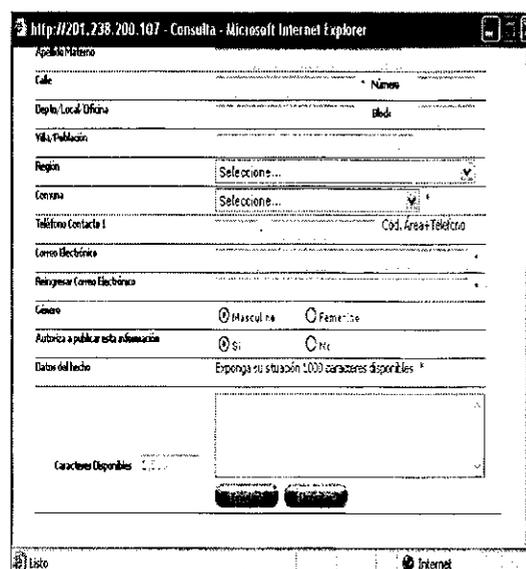
Apellido Materno

Calle

Depto Local Oficina Bloq.

Villa/Parlación

Región Seleccione...



Apellidos Materno

Calle Número

Depto Local Oficina Bloq.

Villa/Parlación

Región Seleccione...

Comuna Seleccione...

Teléfono Contacto 1 Cód. Área+Teléfono

Correo Electrónico

Reingresar Correo Electrónico

Genero Masculino Femenino

Autoriza a publicar esta información Si No

Fecha del hecho Esponga su situación 1.000 caracteres disponibles *

Caracteres Disponibles

Terminado el registro de los datos solicitados en los campos respectivos y formulada su consulta, el consumidor, a través del botón **Enviar**, ingresará el caso a nuestro sistema, el cual será asignado por procedimiento a una de las cuentas de Web Center Consultas para ser gestionado.

Ingresada la consulta, el sistema informará al consumidor/a el Nº de su caso, que le permitirá hacer seguimiento a su consulta, a través de los canales informados. También se le informará el plazo máximo en que recibirá su respuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 27 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

respuesta y finalizar la gestión de una consulta (seleccionar la alternativa del árbol de categoría, tipo e ítem; luego, seleccionar respuesta y dar fin de gestión en el árbol gestión). La única diferencia en esta etapa de entregar la respuesta radica en que el ejecutivo de Web Center Consultas, una vez detectada la respuesta que entregará, deberá llamar al teléfono de contacto del consumidor, si es que éste lo ingresó, para darle la respuesta telefónicamente, sin perjuicio del envío de la misma a su correo electrónico. El ejecutivo deberá tratar de contactar una sola vez al consumidor de manera efectiva y en caso de que no conteste o no pueda ubicarlo solamente deberá enviar la respuesta por sistema, ingresar una observación del horario de la llamada y así dar por finalizada la gestión de la consulta.

5.3.- Gestión de Consultas en Canal Presencial sin respuesta provista por el Sistema. (Sin CTI).

Ante consultas que no registran repuestas tipo CTI en el sistema, el ejecutivo tiene la opción de entregar una respuesta directa al consumidor en virtud de sus conocimientos o bien, solicitar apoyo del asesor jurídico de su plataforma para dar respuesta inmediatamente. Para este tipo de casos el ejecutivo deberá utilizar una carta en blanco para redactar una respuesta, la cual deberá seleccionar en los árboles de categoría, tipo e ítem como **Respuesta Web, Carta Blanco, Carta Blanco**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Qt

BÚSQUEDA | ADJUNTOS | CONSUMIDOR |

ID CASO: 4626919 | INGRESO: 29/01/2010 | EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: JORGE VILLARROEL MONOACA | PROVEEDOR:
 TIPO CASO: CONSULTA | ESTADO: EN PROCESO | RESULTADO:
 DÍAS ABIERTO: 0
 ÚLTIMA ACCIÓN: 29/01/2010 | CONSULTA INGRESO A SISTEMA |
 |
 |

*** DESCRIPCIÓN**

ES LEGAL QUE UNA EMPRESA DE RETAIL COMO SUPERMERCADO LIDER ESTE OFRECIENDO VIA TELEFONICA HACER CONVENIO DE PAGO POR DEUDA CASTIGADA. EN ESTOS MOMENTOS TENGO DEUDA CON ESTE SUPER Y ME LLAMAN A MI DOMICILIO Y TELEFONO MOVIL PRACTICAMENTE TODO EL DIA OFRECIENDO LA REPACTACION Y SOLO VIA TELEFONICA. ¿ES LEGAL LO QUE HACE ESTE SUPERMERCADO?

* CATEGORIA: RESPUESTA WEB | * TIPO: CARTA BLANCO | * ITEM: CARTA BLANCO

PREGUNTA	RESPUESTA	UNTA_Y_RESP
WEB RESPUESTA TIPO BLANCO	LA PRESENTACION POR USTED REALIZADA NOS CONFIRMA QUE EL OBJETIVO DE CONSTRUIR UN CHILE MAS JUSTO Y SOLIDARIO EN MATERIA DE CONSUMO, ES TAREA DE TODOS.	3086

GESTIÓN

GESTIÓN: CAUSAL | RESULTADO:

BÚSQUEDA DE CASOS - PANE CASO | Viernes, 29 de Enero de 2010 | 13:03:47 | GALVAREZ

Al seleccionar lo señalado anteriormente, aparecerá la CTI denominada **Web Respuesta Tipo Blanco**. Para ser utilizada, deberá ser seleccionada la opción **Fin Gestión Consulta** del árbol **Gestión**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Q1

BÚSQUEDA ADJUTOS CONSUMIDOR

ID CASO: 4626919 INGRESO: 29/01/2010 EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: JORGE VILLARROEL MONDACA PROVEEDOR: _____
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: _____ DÍAS ABIERTO: 0
 ÚLTIMA ACCIÓN: 29/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA

*** DESCRIPCIÓN**

ES LEGAL QUE UNA EMPRESA DE RETAIL COMO SUPERMERCADO LIDER ESTE OFRECIENDO VIA TELEFONICA HACER CONVENIO DE PAGO POR DEUDA CASTIGADA EN ESTOS MOMENTOS TENGO DEUDA CON ESTE SUPER Y ME LLAMAN A MI DOMICILIO Y TELEFONO MOVIL PRACTICAMENTE TODO EL DIA OFRECIENDO LA REPACTACION Y SOLO VIA TELEFONICA ? ES LEGAL LO QUE HACE ESTE SUPERMERCADO?

*** CATEGORÍA** RESPUESTA WEB *** TIPO** CARTA BLANCO *** ITEM** CARTA BLANCO

PREGUNTA	RESPUESTA	MINUTA Y RECA
WEB RESPUESTA TIPO BLANCO	LA PRESENTACION POR USTED REALIZADA NOS CONFIRMA QUE EL OBJETIVO DE CONSTRUIR UN CHILE MAS JUSTO Y SOLIDARIO EN MATERIA DE CONSUMO, ES TAREA DE TODOS.	3086

GESTIÓN

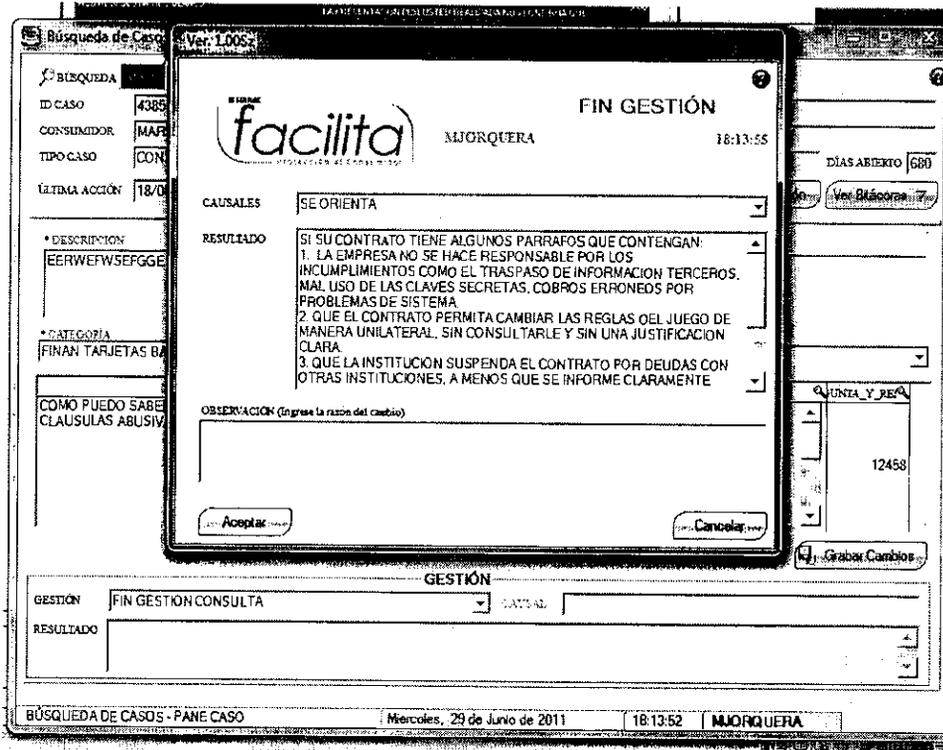
GESTIÓN: _____ CAUSAL: _____
 RESULTADO: CONSULTA ES DERIVADA
 CONSULTA ES TRANSFERIDA
 CONSULTA SERA CAMBIADA A MEDIACION
 CONSUMIDOR CONSULTA ESTADO DEL CASO
FIN GESTION CONSULTA
 BÚSQUEDA: FIN GESTION TELEFONICA
 LLAMADA CONSUMIDOR SIN CONTACTAR
 SE TRANSFIERE A BACK
 TRAMITE INTERNO

29 de 2010 13:17:25 GALVAREZ

Seleccionada la opción anterior, aparecerá una pantalla donde le dará la opción al ejecutivo de escribir en el campo **Resultado**, pudiendo redactar el texto de la respuesta que debe entregar al consumidor. En el campo **Observaciones** el ejecutivo podrá escribir alguna anotación importante, como por ejemplo, que al no encontrar respuesta tipo redactó, previa consulta al abogado, la respuesta al caso.

En concordancia con lo anterior, se debe dejar constancia de la reciente modificación implementada al sistema, toda vez que al ingreso de las respuestas a consultas que no tienen CTI, el largo mínimo deberá ser de 50 caracteres. Lo anterior, explicado en detalle en la **Minuta Informativa N°13, ubicada en Biblioteca Virtual, sección Minutas e Informativos Departamentales.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



Búsqueda de Casos Ver: 10052

BÚSQUDA
 ID CASO: 4385
 CONSUMIDOR: MAJ
 TIPO CASO: CON
 ÚLTIMA ACCIÓN: 18/0

* DESCRIPCIÓN: EERWEFWSEFGGE
 * CATEGORÍA: FINAN TARJETAS BA
 COMO PUEDO SABER CLAUSULAS ABUSIV

facilita MJORQUERA 18:13:55
 CAUSALES: SE ORIENTA
 RESULTADO: SI SU CONTRATO TIENE ALGUNOS PARRAFOS QUE CONTENGAN:
 1. LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE POR LOS INCUMPLIMIENTOS COMO EL TRASPASO DE INFORMACION TERCEROS, MAL USO DE LAS CLAVES SECRETAS, COBROS ERRONEOS POR PROBLEMAS DE SISTEMA
 2. QUE EL CONTRATO PERMITA CAMBIAR LAS REGLAS DEL JUEGO DE MANERA UNILATERAL, SIN CONSULTARLE Y SIN UNA JUSTIFICACION CLARA.
 3. QUE LA INSTITUCION SUSPENDA EL CONTRATO POR DEUDAS CON OTRAS INSTITUCIONES, A MENOS QUE SE INFORME CLARAMENTE
 OBSERVACION (Ingresar la razon del cambio)

DÍAS ABERTO: 680

CUENTA Y RECA: 12458

GESTIÓN
 GESTIÓN: FIN GESTION CONSULTA
 RESULTADO:

BÚSQUDA DE CASOS - PANE CASO | Miércoles, 29 de Junio de 2011 | 18:13:52 | MJORQUERA

Para cerrar el caso enviando la respuesta al consumidor, deberá presionar el botón **Aceptar**, con lo cual se abrirá una pantalla que indicará qué tipo de carta se enviará con la respuesta, a quién se le remitirá esa respuesta y a la dirección de correo electrónico que será enviada. Revisado lo anterior y para dar por finalizada la gestión, el ejecutivo deberá presionar el botón **Enviar**. Para dar por terminado todo el proceso de respuesta, se debe presionar el botón **Aceptar** y concluirá la gestión.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Ver. 1.00Sz

SELECCIÓN CARTAS
 MJORQUERA 18:14:43

facilita
 Protección al Consumidor

ID CASO: 4385537

TIPO CARTA: RESPUESTA WEB CARTAS: CARTA CONSUMIDOR

EDITABLE 1: EDITABLE 2: EDITABLE 3: EDITABLE 4:

DIRECCIÓN: MJORQUERA@SERNAC.CL LA CARTA SE ENVIARÁ A LA DIRECCIÓN DE CORREO MOSTRADA

ARCHIVOS ADJUNTOS EN EL CASO

FECHA	ORIGEN	DESTINO	NOMBRE

OBSERVACIÓN (Ingrese la razón del cambio)

Por último, en el caso que el ejecutivo no obtenga la respuesta por ningún medio, por tratarse de una materia compleja o bien corresponde a aspectos normativos de otras instituciones, tendrá la opción de informarle al consumidor que la respuesta a su consulta le será entregada en un plazo no mayor a 5 días hábiles, para lo cual deberá tomarle los datos necesarios para contactarlo dentro del plazo establecido. El caso deberá quedar abierto, sin respuesta, para posteriormente hacer las consultas necesarias y finalizar la gestión de la consulta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 32 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

5.4.- *Agendamiento de Consultas en Canal Internet y Telefónico (Consultas sin respuesta)*

En el canal telefónico e internet también ingresan consultas que aún no tienen respuesta predeterminadas en el sistema, a nivel de CTI o Respuestas Tipo. En estos canales existe un procedimiento específico llamado **Agendamiento** para gestionar finalmente la respuesta a estas consultas.

El procedimiento de agendamiento en estos canales consiste en que un ejecutivo, al no contar en la aplicación con la respuesta necesaria para una consulta, podrá agendar (transferir) a través del sistema esta consulta a un ejecutivo especialista que cumple la función de Back Office, quien deberá gestionar dicha respuesta en plazos diferenciados dependiendo del canal de origen.

En el caso del canal Telefónico, el agendamiento es inmediato y la respuesta deberá ser entregada al consumidor en un plazo no mayor a 3 días hábiles, contados desde que el caso es ingresado por el ejecutivo.

Con respecto al canal Internet, el ejecutivo que recibe el caso deberá agendarlo dentro de los primeros 2 días hábiles siguientes a la fecha de ingreso de la consulta, por lo que el ejecutivo especialista tendrá 3 días hábiles para responder al consumidor.

Como una eventual excepción a la gestión del agendamiento se encuentra la posibilidad de contactarse con el Asesor jurídico de Sernac, presente en la plataforma, el cual podrá autorizar al ejecutivo a entregar al consumidor la información que se encuentra disponible en el sistema pero en una CTI que no responde al 100% de la consulta o que se refiere a productos distintos a los consultados por el consumidor, autorizar a complementar la respuesta con más de una CTI o entregar la respuesta al requerimiento realizado por el consumidor sin una CTI asociada. Esta última opción debería ser excepcional pues en rigor

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente		Página 33 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

la información entregada al consumidor siempre debería tener el respaldo de una CTI disponible en el sistema.

Las consultas en línea al asesor jurídico deberán considerar un tiempo prudente teniendo en cuenta que el consumidor se encuentra en línea esperando por su respuesta.

5.4.1.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Call Center

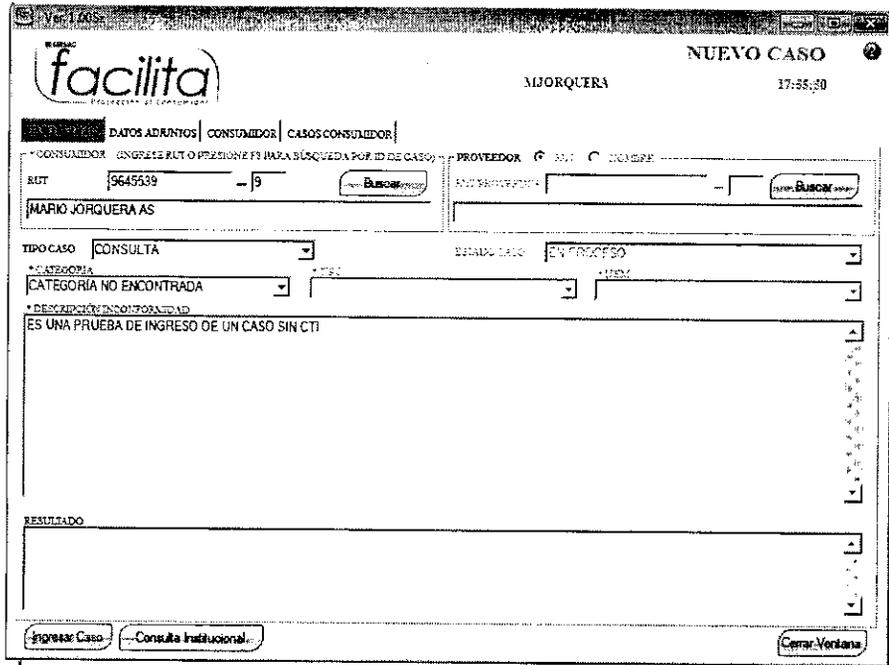
En el caso de un ejecutivo de Call Center, para realizar un agendamiento, su primera gestión es ingresar el caso al sistema, tal como se explicó anteriormente. La diferencia en este tipo de casos comienza cuando el ejecutivo debe llenar el árbol de CTI para dar respuesta a la consulta. Al aplicar este procedimiento el ejecutivo sabe de inmediato si dicha consulta tiene o no respuesta. Al no existir una respuesta para entregar en línea, se procede al llenado del árbol, seleccionando en el árbol **Categoría** la opción **Categoría No Encontrada**, en virtud de la cual las opciones de **Tipo** e **ítem** aparecerán bloqueadas para su llenado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

Posteriormente, aparecerá una pantalla donde el ejecutivo deberá redactar la consulta realizada por el consumidor en el cuadro **Descripción Inconformidad**, lo que le permitirá saber cuál es el tenor de la consulta y generar la respuesta. Asimismo, en el campo **Resultado** el ejecutivo no debe escribir nada, ya que de hacerlo el sistema no agendará la consulta (esta situación la informa un cuadro de diálogo que aparecerá en la pantalla). Habiendo escrito la consulta realizada por el consumidor, el ejecutivo deberá presionar el botón **Ingresar Caso**, con lo que la consulta quedará ingresada al sistema y transferida al especialista.

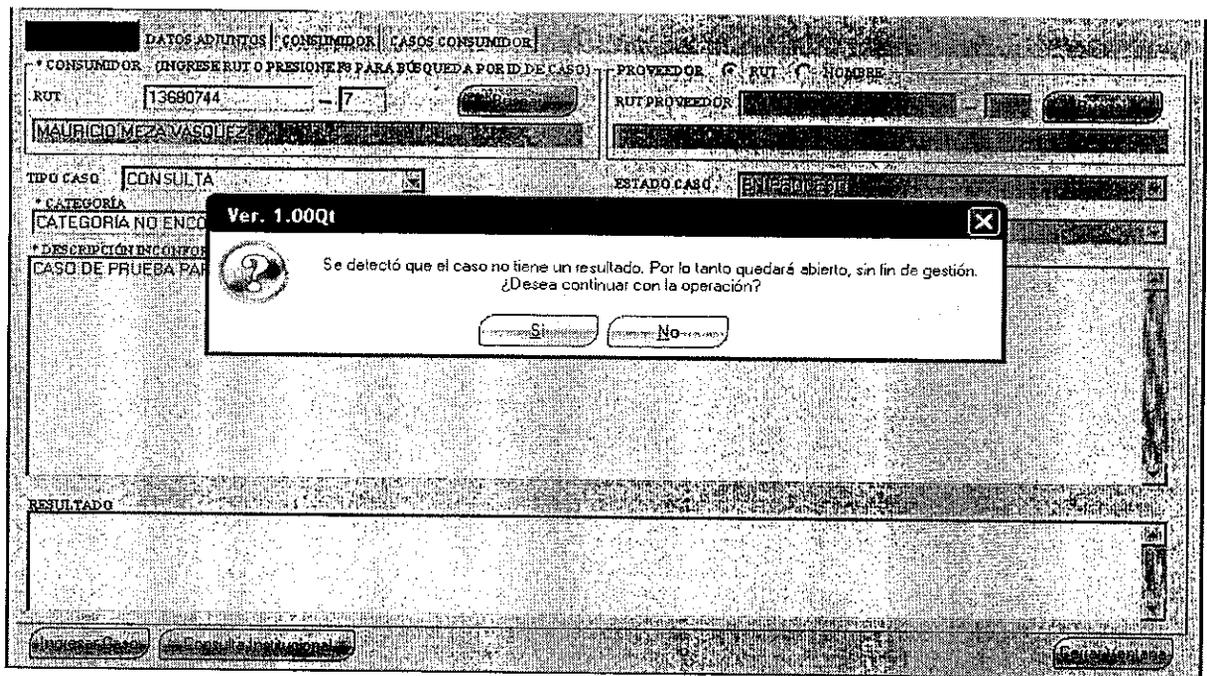
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



The screenshot shows the 'NUEVO CASO' form in the Facilita system. The consumer name is 'MARIO JORQUERA AS' and the RUT is '9645539'. The case type is 'CONSULTA' and the status is 'EN PROCESO'. The description field contains the text: 'ES UNA PRUEBA DE INGRESO DE UN CASO SIN CTI'. The interface includes navigation buttons like 'Ingresar Caso', 'Consulta Institucional', and 'Cerrar Ventana'.

Después de ingresar la consulta, el sistema informará que el caso quedará abierto y le preguntará al ejecutivo que de continuar no habrá fin de gestión. Asimismo, le consultará si desea seguir con la operación, a lo cual el ejecutivo deberá presionar la opción **Si**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

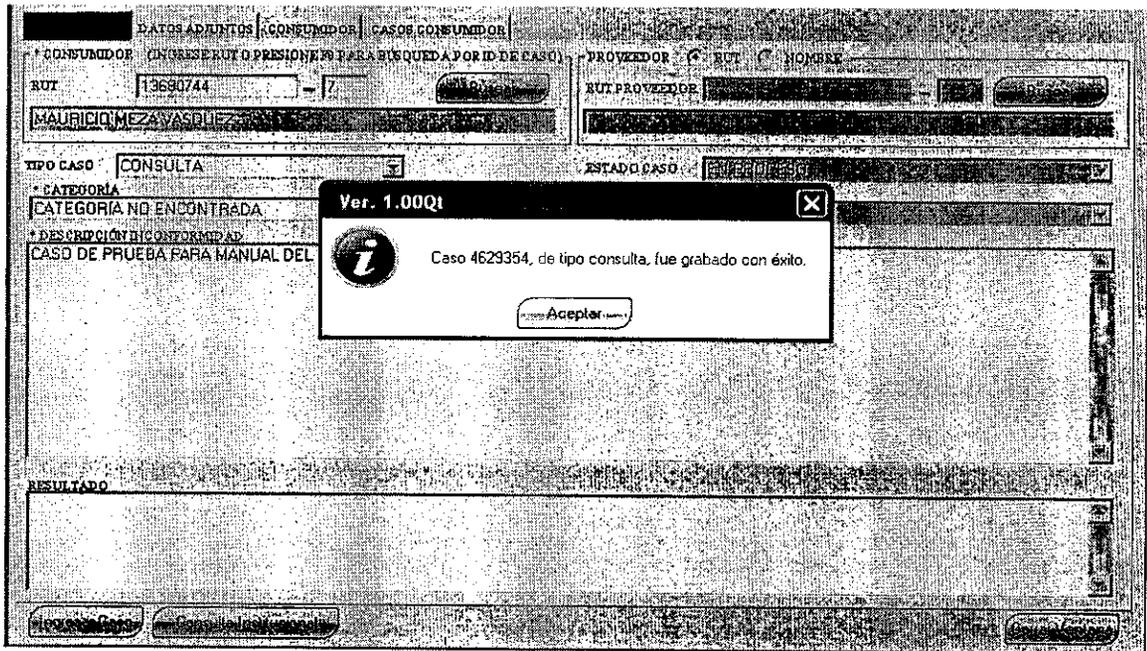


DATOS ADJUNTOS | CONSUMIDOR | CASOS CONSUMIDOR
 * CONSUMIDOR (INGRESE RUT O PRESIONE F5 PARA BÚSCUEA POR ID DE CASO) - PROVEEDOR - RUT - NOMBRE
 RUT: 13680744 - 7
 MAURICIO MEZAVASQUEZ
 TIPO CASO: CONSULTA
 ESTADO CASO: EN PROCESO
 * CATEGORÍA: CATEGORÍA NO ENCONTRADA
 * DESCRIPCIÓN ENCUESTA: CASO DE PRUEBA PARA...
 Ver. 1.00Q1
 Se detectó que el caso no tiene un resultado. Por lo tanto quedará abierto, sin fin de gestión.
 ¿Desea continuar con la operación?
 Sí No
 RESULTADO:
 Botones: [Volver] [Aceptar] [Cancelar]

Una vez hecho lo anterior, el sistema entregará al ejecutivo el número del caso, el cual deberá ser comunicado al consumidor. El ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** para finalizar totalmente la gestión.

De esta manera se termina la atención y el ingreso de la consulta al sistema, donde también se debe señalar al consumidor que la respuesta a la consulta se gestionará en un plazo máximo de **3 días hábiles**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



5.4.2.- Agendamiento de Consultas para Plataforma Internet

En esta plataforma la consulta la ingresa al sistema directamente el consumidor. En este caso, una vez llegada la consulta al sistema, el ejecutivo deberá abrir el caso haciendo doble click en la consulta ingresada.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Búsqueda de Casos Ver. 1.000t

BÚSQUDA ADJUNTOS CONSUMIDOR

ID CASO: 4628359 INGRESO: 30/01/2010 EJECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: RICARDO BUSTILLOS SEPULVEDA PROVEEDOR:
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 2
 ÚLTIMA ACCIÓN: 30/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA

*** DESCRIPCIÓN**

COMPRE UNA MAQUINA PARA ESCUCHAR MUSICA CON GARANTIA DE 3 MESES, PERO AL TRANSCURSO DE 15 DIAS FALLO EL SEVICIO TECNICO NO PUDO REPARARLO POR LO TANTO LA EMPRESA ME LO QUIERE CAMBIAR PERO ME PIDIERON LA CAJA DE EL PRODUCTO Y MI SENORA ME LO VOTO A LA BAGURA O SEA NO LO TENGO. MI PREGUNTA ES ¿LA GARANTIA PARA CAMBIO TIENE QUE ESTAR EN CAJA EL PRODUCTO PARA EL CAMBIO? DESDE YA MUCHAS GRACIAS.

* CATEGORÍA: CATEGORÍA NO ENCONTRADA * TIPO: * ITEM:

PREGUNTA	RESPUESTA	ANUNTA Y REC...

GESTIÓN

GESTIÓN: CAUSAL: RESULTADO:

Un clic le permite agrandar el Resultado.

BÚSQUDA DE CASOS - PANE CASO Lunes, 1 de Febrero de 2010 12:36:07 GALVAREZ

Si el ejecutivo determina que no existe una respuesta tipo para entregar al consumidor, deberá presionar en el combo **Gestión** la pestaña de opciones para abrir el combo. Al abrirlo, deberá presionar la opción **Se Transfiere a Back**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Búsqueda de Casos Ver. 1.00Q1

ID CASO: 4628359 INGRESO: 30/01/2010 EXECUTIVO: GUISELLA ALVAREZ VIELMA
 CONSUMIDOR: RICARDO BUSTILLOS SEPULVEDA PROVEEDOR:
 TIPO CASO: CONSULTA ESTADO: EN PROCESO RESULTADO: DÍAS ABIERTO: 2
 ÚLTIMA ACCIÓN: 30/01/2010 CONSULTA INGRESO A SISTEMA

*** DESCRIPCIÓN**

COMPRE UNA MAQUINA PARA ESCUCHAR MUSICA CON GARANTIA DE 3 MESES, PERO AL TRANCURSO DE 15 DIAS FALLO, EL SEVICIO TECNICO NO PUDO REPARARLO POR LO TANTO LA EMPRESA ME LO QUIERE CAMBIAR, PERO ME PIDIERON LA CAJA DE EL PRODUCTO Y MI SENORA ME LO VOTO A LA BASURA O SEA NO LO TENGO MI PREGUNTA ES ?LA GARANTIA PARA CAMBIO TIENE QUE ESTAR EN CAJA EL PRODUCTO PARA EL CAMBIO? DESDE YA MIUCHAS GRACIAS.

*** CATEGORÍA**

CATEGORÍA NO ENCONTRADA * TIPO: * ITEM:

PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD Y REQUERIMIENTOS

GESTIÓN

GESTIÓN: CAUSAL:
 RESULTADO:

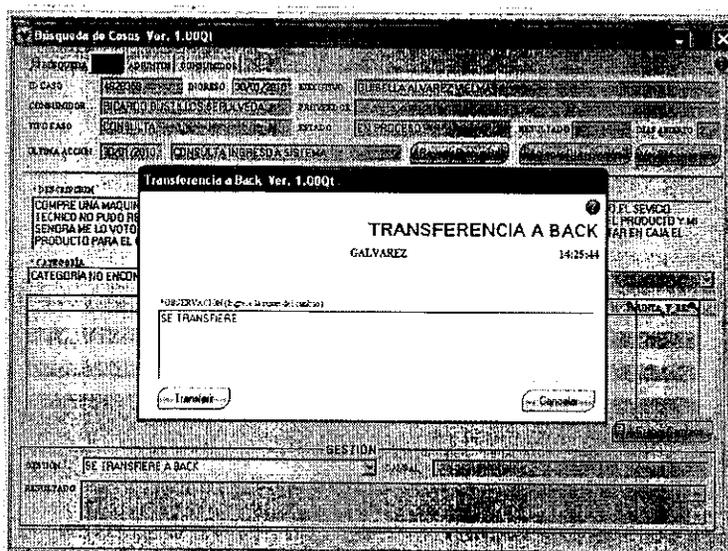
BÚSQUEDA:

FIN GESTIÓN CONSULTA
 FIN GESTIÓN TELEFÓNICA
 LAMADA CONSUMIDOR SIN CONTACTAR
SE TRANSFIERE A BACK
 TRAMITE INTERNO

ro de 2010 | 12:50:34 | GALVAREZ

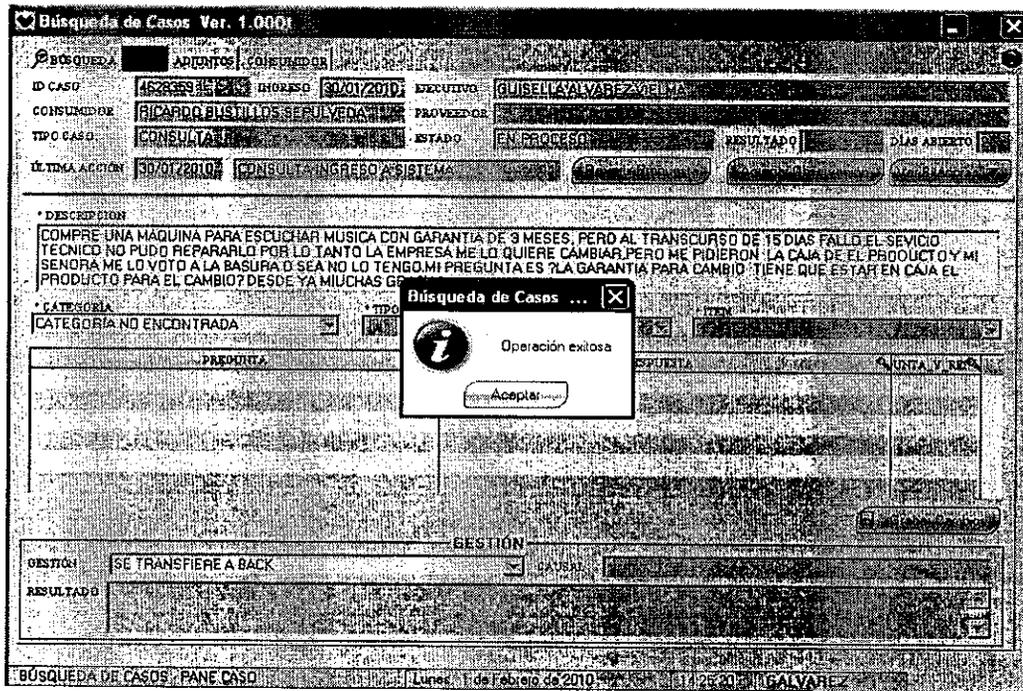
Una vez que se selecciona esta opción aparecerá un cuadro de diálogo en el cual se debe ingresar alguna observación, cualquiera sea ésta. En todo caso, la frase o comentario deberá contener un mínimo de 10 caracteres, ya que de lo contrario el caso no se transferirá y el sistema lo rechazará. A modo de ejemplo, se puede colocar la frase “Se transfiere”, mediante la cual el sistema permitirá la transferencia.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



Una vez ingresado el texto, el ejecutivo deberá presionar el botón **Transferir** para que el caso salga de su cuenta y sea enviado por sistema a la cuenta del ejecutivo especialista. Aparecerá un cuadro de diálogo que informa al ejecutivo que la transferencia fue realizada correctamente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



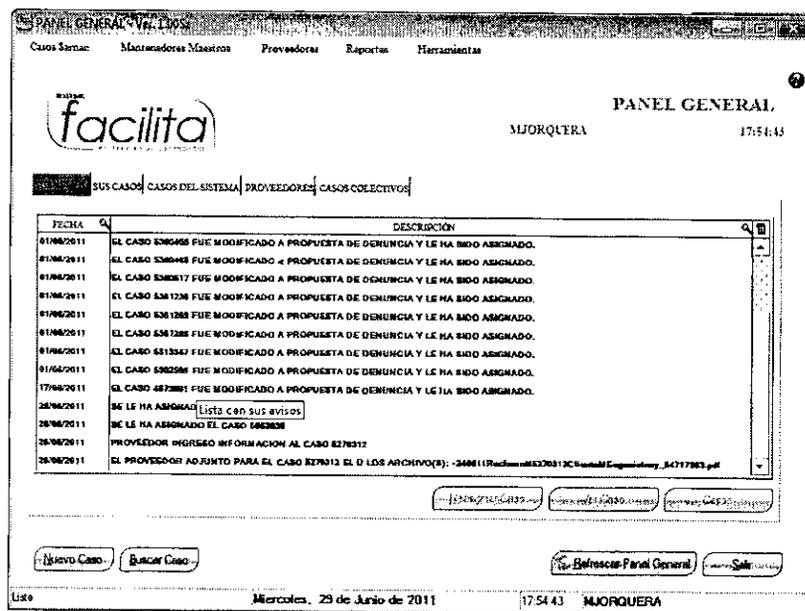
Para dar por finalizada la gestión de agendamiento en el canal internet, el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar** que aparece en el cuadro de diálogo **Operación Exitosa** y el sistema volverá a mostrar el panel general donde aparecen los casos que quedan en la cuenta del ejecutivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

5.5.- Ingreso de Consulta Institucional

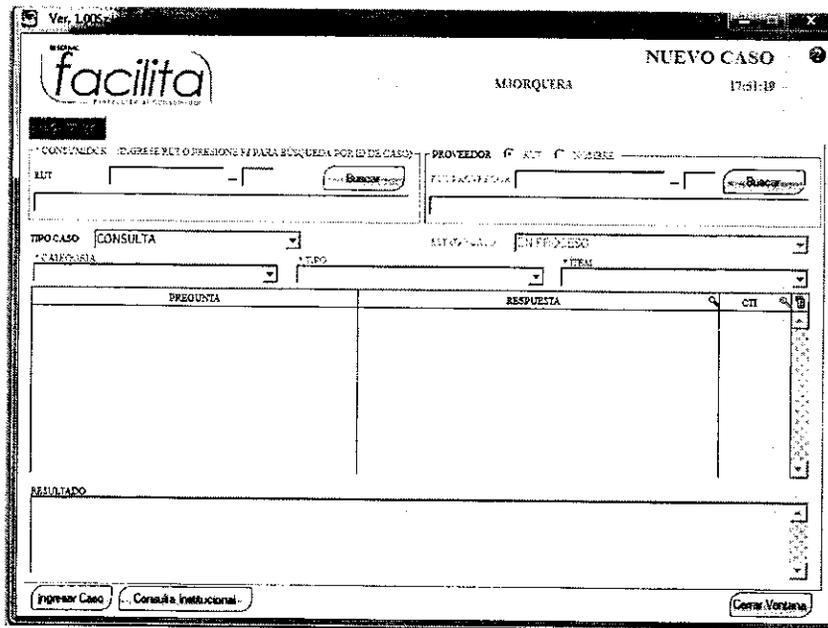
Existen casos, principalmente en el canal telefónico, en los cuales un consumidor consulta datos del Sernac, comúnmente para saber las direcciones de alguna plataforma, los teléfonos de funcionarios o bien, cuando un consumidor se niega a entregar sus datos para registrar su consulta. Para este tipo de consultas se creó una opción en el sistema que permite al ejecutivo gestionar una consulta sin necesidad de registrar todos los datos al consumidor. La función de **Consulta Institucional** permite responder determinadas consultas, como las ya señaladas, sin necesidad de registrar toda la información que normalmente se requiere.

Para utilizar esta opción, en virtud de una de las materias indicadas anteriormente, el ejecutivo deberá ingresar la consulta en su panel general presionando el botón **Nuevo Caso**.



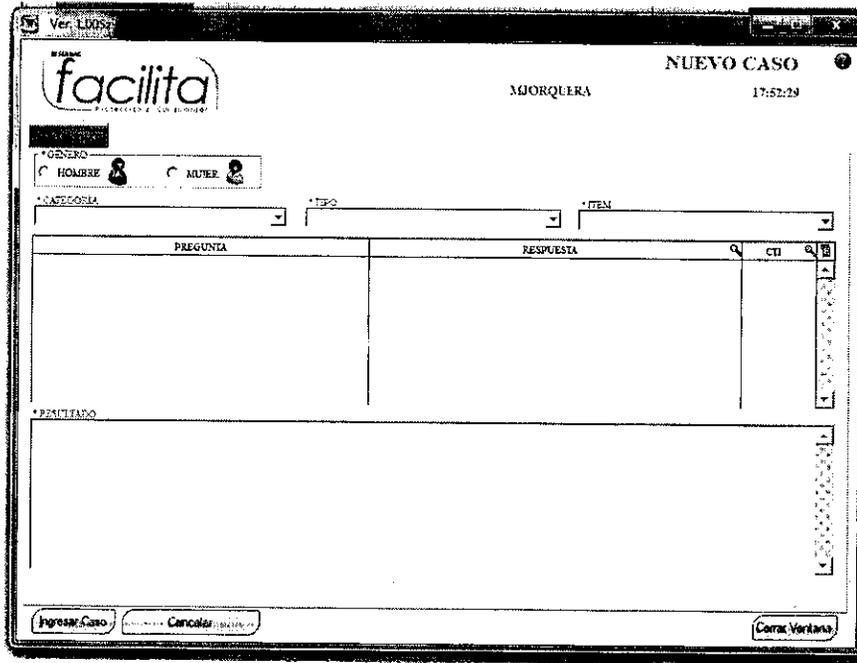
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Luego aparecerá la misma pantalla que se utiliza cuando se ingresan los datos del consumidor para entregar una respuesta a la consulta realizada. En este panel aparece el botón **Consulta Institucional**.



Al presionar el botón **Consulta Institucional** aparecerá un panel nuevo, el cual le da la opción al ejecutivo de obtener la información para dar respuesta al consumidor sin la necesidad de ingresar previamente sus datos personales. En este caso, el dato que sí es obligatorio es sólo el dato de género (hombre o mujer). Una vez seleccionado el género, el ejecutivo deberá buscar la información en el árbol de las CTIs para dar respuesta a la consulta en particular.

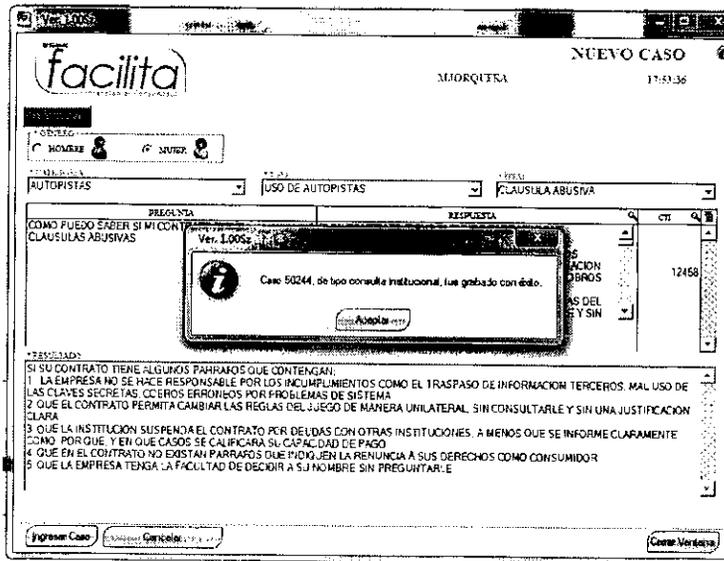
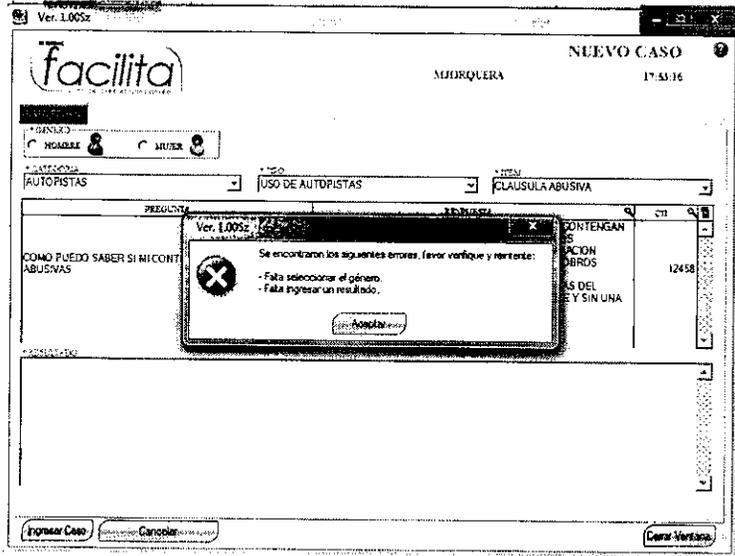
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



The screenshot shows the 'NUEVO CASO' (New Case) form in the SERNAC Facilita system. The interface includes a header with the SERNAC logo and the text 'facilita'. Below the header, there are fields for 'GÉNERO' (Gender) with radio buttons for 'HOMBRE' and 'MUJER', and dropdown menus for 'CATEGORÍA', 'TIPO', and 'ITEM'. The main area is a table with columns for 'PREGUNTA', 'RESPUESTA', and 'CTI'. Below the table is a 'RESULTADO' field. At the bottom, there are buttons for 'Ingresar Caso', 'Cancelar', and 'Cerrar Ventana'.

Llenado el árbol y escogida la respuesta a entregar haciendo doble click en la respuesta tipo elegida, para dar término a la atención el ejecutivo se debe presionar el botón **Ingresar Caso**. El sistema entregará un número de consulta y el aviso de que el caso fue grabado con éxito en el sistema. Para dar término a la consulta el ejecutivo deberá presionar el botón **Aceptar**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> <p>Nº 2478</p>	Página 46 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

6.0.- CUADRO DE RESUMEN DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS

CONSULTAS CON CTI			
CONSULTAS	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL INTERNET
REGISTRO (INGRESO)	<ul style="list-style-type: none"> • Presionar el botón Nuevo Caso o seleccionar en la pestaña Casos Sernac la opción Nuevo Caso. • Ingresar RUT del consumidor. • Presionar el botón Buscar para visualizar datos del consumidor • Si no hay datos en el sistema, se debe ingresar los datos personales obligatorios, como el nombre, apellido paterno, nacionalidad, etc, los cuales deben ser ingresados en las pestañas Identificación y Domicilios. • Ingresar datos que sin ser obligatorios, resultan necesarios para la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor/a ingresa Consulta vía portal www.sernac.cl, presionando el ícono Consulta. • Consumidor/a registra los datos requeridos en el formulario e ingresa el caso presionando el botón Enviar. • El sistema informa al consumidor el N° de caso y el plazo de respuesta. 	

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014	
Jefatura Departamental	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC
Jefe Unidad No Presencial			
Asesor Jurídico			

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	<p>Página 47 de 62</p>
<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>				

	<ul style="list-style-type: none"> • Presionar el Botón Grabar, para guardar los datos. • Presionar el botón Aceptar, para cerrar la etapa de ingresos de datos. • Consumidor presenta su Consulta 	<ul style="list-style-type: none"> • La consulta será asignada a la cuenta de un ejecutivo para su gestión.
<p>GESTIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo despliega los árboles de Categoría Tipo e Item para clasificar la consulta e identificar en el sistema la respuesta respectiva a dicha consulta. • Revisar las consultas y las respuestas tipos para seleccionar la respuesta correcta. • Hacer doble click sobre la respuesta seleccionada, para luego visualizarla en el recuadro de Resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo despliega los árboles de Categoría Tipo e Item para clasificar la consulta e identificar en el sistema la respuesta respectiva a dicha consulta. • Revisar las consultas y las respuestas tipos para seleccionar la respuesta correcta. • Hacer doble click sobre la respuesta seleccionada, para luego visualizarla en el recuadro de Resultados.

<p>Fecha</p> <p>Cargo</p>	<p>Elaboración</p> <p>18 de Marzo 2014</p> <p>Jefatura Departamental</p> <p>Jefe Unidad No Presencial</p> <p>Asesor Jurídico</p>	<p>Revisión</p> <p>19 de Marzo 2014</p> <p>Jefe Departamental GTC</p>	<p>Aprobación</p> <p>20 de Marzo 2014</p> <p>Jefe Departamental GTC</p>
---------------------------	--	---	---

Equipo Gestión Territorial y Canales

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478	Estado: Vigente	Página 48 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			
Gobierno de Chile			

		<ul style="list-style-type: none"> Comunicarse telefónicamente por una sola vez de manera efectiva con el consumidor para informarle de la respuesta a su consulta y enviar la respuesta.
CIERRE		<ul style="list-style-type: none"> Se procede a entregar respuesta al consumidor que provee el sistema en base a la selección de la CTI respectiva. Se cierra del caso, presionando el botón Cerrar Caso. El sistema muestra el N° del caso.
CONSULTAS SIN CTI		

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
	Jefatura Departamental	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC
	Jefe Unidad No Presencial		
	Asesor Jurídico		

Equipo Gestión Territorial y Canales

<p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Nº Versión: 10.0	Estado: Vigente	<p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 49 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL INTERNET.
REGISTRO (INGRESO)	<ul style="list-style-type: none"> • Ante consultas que no registran repuestas tipo o CTI en el sistema, el ejecutivo puede responder en base a sus conocimientos • Si el ejecutivo no tiene los conocimientos necesarios para responder debe solicitar apoyo del asesor jurídico. • Para responder se utiliza una carta en blanco para redactar una respuesta. 		Ver procedimiento de Agendamiento de Casos

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

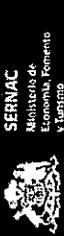
Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	<p>Página 50 de 62</p>
<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>				

CONSULTA INSTITUCIONAL		
	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO.
<p>GESTIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La consulta se puede gestionar sin necesidad de ingresar todos los datos del consumidor. Sólo el campo relativo al Género es obligatorio. • El ejecutivo deberá buscar la información en el árbol de las CTIs para dar respuesta a la consulta. • Seleccionada las alternativas del árbol y escogida la respuesta, debe hacer doble click en la respuesta tipo elegida. 	<p style="text-align: center;">CANAL INTERNET</p> <p style="text-align: center;">No existe gestión de Consulta Institucional en ambos canales.</p>

Fecha Cargo	Elaboración 18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No. Presencial Asesor Jurídico	Revisión 19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	Aprobación 20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Nº Versión: 1.0-0	Estado: Vigente	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	Página 51 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS			

AGENDAMIENTO DE CONSULTAS EN EL BACK OFFICE			
	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFONICO	CANAL INTERNET
REGISTRO (INGRESO)	No existe Agendamiento para el Back Office por este canal.	<ul style="list-style-type: none"> En primer lugar se debe ingresar el caso al sistema El ejecutivo debe llenar el árbol de CTI para dar respuesta a la consulta. 	<ul style="list-style-type: none"> Consumidor/a ingresa Consulta vía portal www.sernac.cl, presionando el ícono Consulta. Consumidor/a registra los datos requeridos en el formulario e ingresa el caso presionando el botón Enviar. El sistema informa al consumidor el N° de caso y el plazo de respuesta. La consulta será asignada a la

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No. Presencial Asesor Jurídico	19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC	20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC

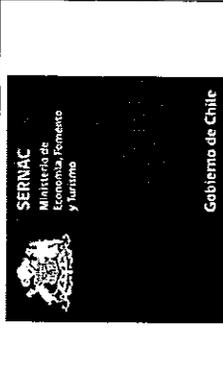
Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 52 de 62</p>
 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificados N° 3478</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>			

<p>GESTIÓN</p>	<p>No existe Agendamiento para el Back Office por este canal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al no existir respuesta a nivel de las CTI para entregarla en línea al consumidor, se debe seleccionar en el árbol Categoría la opción Categoría No Encontrada, en virtud de la cual las opciones de Tipo e ítem aparecerán bloqueadas para su llenado. El ejecutivo deberá redactar la consulta realizada por el consumidor en el cuadro Descripción Inconformidad, lo cual le permitirá saber cuál es el tenor de la consulta y generar la respuesta. El campo Resultado debe ser dejado a un lado, en el cual no se debe escribir nada. En caso contrario, el sistema no agendará la consulta 	<p>cuenta de un ejecutivo para su gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez ingresada la consulta por el consumidor al sistema, el ejecutivo deberá abrir el caso haciendo doble click en la consulta ingresada. Si no existe una respuesta tipo, se deberá presionar en el árbol Gestión la pestaña de opciones para abrir el combo. Al abrirlo, deberá presionar la opción Se Transfiere a Back. Aparecerá un cuadro de diálogo en el cual se debe ingresar alguna observación, cualquiera sea ésta. La frase o comentario deberá contener un mínimo de 10
-----------------------	---	---	--

<p>Elaboración</p>	<p>Revisión</p>	<p>Aprobación</p>
<p>18 de Marzo 2014</p>	<p>19 de Marzo 2014</p>	<p>20 de Marzo 2014</p>
<p>Jefatura Departamental</p>	<p>Jefe Departamental GTC</p>	<p>Jefe Departamental GTC</p>
<p>Jefe Unidad No Presencial</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	

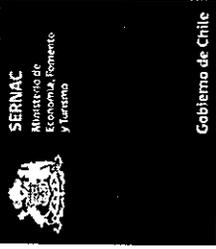
Equipo Gestión Territorial y Canales

	N° Versión: 10.0	Estado: Vigente	 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2178	Página 53 de 62
MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS				

		<ul style="list-style-type: none"> Escrita la consulta del consumidor, el ejecutivo deberá presionar el botón Ingresar Caso, ingresando la consulta al sistema y transferida en forma automática al especialista. El sistema informará que el caso quedará abierto y le preguntará al ejecutivo que de continuar no habrá fin de gestión. Asimismo, le consultará si desea seguir con la operación, a lo cual el ejecutivo deberá presionar la opción Sí. El sistema entregará al ejecutivo el número del caso el cual deberá ser comunicado al consumidor. Se debe presionar el botón Aceptar para finalizar totalmente la gestión. Se debe señalar al consumidor que la respuesta a la consulta se realizará en un plazo máximo de 2 DÍAS HÁBILES. 	<p>caracteres, ya que de lo contrario el caso no se transferirá y el sistema lo rechazará. Por ejemplo: “Se transfirere”.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez ingresado el texto, el ejecutivo deberá presionar el botón Transferir para que el caso salga de su cuenta y sea enviado por sistema a la cuenta del ejecutivo especialista. Aparecerá un cuadro de diálogo que informa al ejecutivo que la transferencia fue realizada correctamente. Para finalizar la gestión de agendamiento se debe presionar el botón Aceptar. Aparecerá un cuadro de diálogo Operación Exitosa y el sistema volverá a mostrar el panel
--	--	---	--

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18 de Marzo 2014	19 de Marzo 2014	20 de Marzo 2014
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>Nº Versión: 10.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación Nº 2478</p>	<p>Página 54 de 62</p>
<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNACFacilita: CONSULTAS</p>				

			<p>general donde aparecen los casos que quedan en la cuenta del ejecutivo.</p>
<p>EL CIERRE DE ESTAS CONSULTAS AGENDADAS LO REALIZA EL BACK OFFICE</p>			

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargos	<p>18 de Marzo 2014 Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico</p>	<p>19 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC</p>	<p>20 de Marzo 2014 Jefe Departamental GTC</p>

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 55 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

7.0 Consideraciones del Manual

- 1.- En las consultas que son cerradas con una CTI se deber tener especial consideración en la concordancia entre la respuesta entregada y la consulta realizada por el consumidor.
- 2.- En los canales de call y web center, las consultas que n o sean agendadas tienen que contar con la autorización por parte del asesor jurídico para proceder al cierre de esta sin contar con una CTI, en el canal presencial la respuesta puede ser consultada con el abogado regional.
- 3.- El control de los criterios de aceptación esta monitoreado en el Procedimiento de Detección, Análisis y Corrección de Errores de Gestión.

8.0.- Criterios de Aceptación

- Plazos de gestión:**
 - o Desde el Ingreso del caso hasta el Cierre para los canales Internet y Presencial: el plazo máximo de gestión debe ser de 5 días hábiles.
 - o Desde el ingreso del caso hasta el Cierre para el canal Telefónico: el plazo máximo de gestión debe ser de 3 días hábiles
- Uso adecuado de las CTI**
 - o La CTI seleccionada debe estar en concordancia entre la consulta del Consumidor y la CTI grabada en el caso.
- Solicitud de Creación, Modificación o eliminación de CTI o Cartas WEB**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	<p>Versión : 7.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 56 de 62</p>
	<p>MANUAL DE GESTIÓN SERNAC<i>facilita</i>: CONSULTAS</p>		

- Las solicitudes de creación, modificación o eliminación de CTIs, respuestas WEB sistema deberán ser enviadas con la información solicitada en el instrumento y en el formato establecido para tales efectos, que se encuentra en el Sistema Documental, Soporte. El archivo se denomina ACTA DE PROPUESTA, MODIFICACIÓN Y O ELIMINACION DE CARTAS Y CTI. Ubicación: (Notes://DominoApp/84257130004A997B/10B6C8D934F5F5D88425717700485B9A/E7D6B38B2FFF659D04257906004FB9E6)

9.0.- Registros de Calidad

Registros de alcance central:

Nombre Registro	Almacenado por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Sistema Sernacfacilita Windev						

Registros de alcance Regional:

Nombre Registro	Almacenado por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif.	Depto.	
Sistema Sernacfacilita Windev						

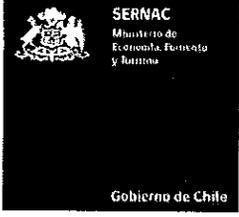
10.0- Requisitos de Elementos de entrada del Proceso.

Requisitos de Elementos de entrada.

Elementos de entrada	Fuente	Requisitos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 57 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

Ingreso de Consulta realizada por el/la consumidor/a	Consumidor	El ingreso debe contener los campos obligatorios señalados en el manual de Consultas.
CTI	DGTyC, División Jurídica, Departamento de Comunicación Estratégica y DRs.	Las CTIs deben ser validadas por el la división jurídica, el departamento de comunicación estratégica y DGTyC, para los contenidos Técnicos.

11.0 Riesgos

Etapa	Riesgos asociados
Ingreso	En los casos que son ingresados a través de la página Web, existe el riesgo que el consumidor registre inadecuadamente la información relacionada a sus datos así como referida a su consulta (descripción de la consulta), lo que puede afectar las gestiones a realizar por el ejecutivo/a.
Gestión	El ejecutivo puede seleccionar la CTI que no corresponde a la consulta realizada por el consumidor, registrando en el sistema una respuesta no adecuada a lo consultado.
Cierre	El cierre del caso por el ejecutivo se realiza en un plazo superior al estipulado en el manual de gestión de consultas

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	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales



Versión : 7.0

Estado: Vigente

Página 58 de 62

**MANUAL DE GESTIÓN SERNAC *facilita:*
CONSULTAS**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 59 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

ANEXO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 60 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC <i>facilita:</i> CONSULTAS		

Instructivo de solicitud de creación, modificación o eliminación de CTI/ Respuestas Web/ Cartas de Sistema

Descripción del Proceso Creación de CTI; Cartas y Respuestas Tipo

Nº	Descripción	Actividades que realiza
1	ORIGEN PARA LA CREACIÓN DE NUEVAS CTI	
	<p>1.1 Ejecutivos back Office Consulta y Reclamo</p> <p>Al recepcionar una consulta, que ha sido agendada en reiteradas ocasiones, procede a proponer la creación de nuevas Cartas; CTI y/o Respuestas Tipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar archivo de consultas. - Revisar archivo de respuesta. - Envía solicitud a encargado de iniciar el proceso formal que crea la CTI en el Back Office, al correo esayes@semac.cl
	<p>1.2 Ejecutivos de Atención Público Presenciales</p> <p>Dada una reiteración de consultas sin respuestas o bien ante la visualización de un error en el Sistema, solicita la creación de una CTI / Carta / o Respuesta Tipo al AP.</p> <p>El AP se encarga de insertar la solicitud en el formato establecido para la realización de este procedimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la respuesta según Tema y Materia. - Información propia de la región. - Envía solicitud a AP de la Región correspondiente. - AP traspasa solicitud a formato y envía a correo esayes@sernac.cl
	<p>1.3 Ejecutivo Call Center y Web Center</p> <p>Dada la reiteración de preguntas, que agenda,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los casos que son Agendados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales



**MANUAL DE GESTIÓN SERNAC *facilita*:
CONSULTAS**

	<p>es decir no se encuentra la CTI, o bien en el uso de las mismas encuentra un error y/o desactualización, prepara una solicitud de la creación de una CTI o carta Tipo, que es entregada al Abogado del Call Center.</p> <p>1.4 Otro Dptos. SERNAC</p> <p>A partir de necesidades propias, requieren que cierta información se encuentre disponible para ser entregada por Call Center y la hacen llegar al Departamento GTyC.</p> <p>Otros Ingresos: SONI; Consumidores por Web Master; Mesa de Ayudas Proveedores, etc</p> <p>A partir de necesidades propias, requieren que cierta información se encuentre disponible para ser entregada por Call Center y la hacen llegar al Departamento GTyC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento general sobre la información que se entrega en las CTI. - Envía solicitud a Abogado del Call Center. - Envían solicitud al Departamento Gestión Territorial y Canales al correo esayes@sernac.cl con copia a nlafuente@sernac.cl y mjorquera@sernac.cl - Envían solicitud al Departamento Gestión Territorial y Canales al correo esayes@sernac.cl con copia a nlafuente@sernac.cl y mjorquera@sernac.cl
2	Formalización de inicio Proceso Creación Modificación de CTI; Carta Tipo y/o Respuesta Tipo	
	<p>La propuesta de creación y/o modificación de CTI, Pregunta Tipo o Carta elaborada, es adecuada al formato diseñado para tales efectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutivo de GTyC Traspasa documento de propuesta al Acta de Creación y/o Modificación de CTI, dando con ello iniciado el proceso de Validación.
3	Validación de solicitud por parte de Abogado Unidad de Atención No presencial	
	<p>El encargado de "formatear" la solicitud entrega la propuesta al Asesor Jurídico de la Unidad de Atención no Presencial, quién la revisa, pudiendo rechazar, modificar o validar la propuesta.</p>	<p>Abogado de Unidad de Atención No presencial luego de validar la solicitud envía un correo según corresponda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitante informando el rechazo de la solicitud. - Administrador de Sistema para que realice la creación y/o modificación en el caso de que la solicitud se

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo Gestión Territorial y Canales

	Versión : 7.0	Estado: Vigente	Página 62 de 62
	MANUAL DE GESTIÓN SERNAC<i>facilita</i>: CONSULTAS		

		considere del Tipo Administrativa (shenriquez@sernac.cl) - Ejecutivo GTyC para canalizar hacia Jurídica
4	Validación por parte de Jurídica	
	4.1 División Jurídica recepciona el Documento y procede a validar el contenido jurídico de la solicitud, pudiendo modificar el contenido de la misma. 4.2 División Jurídica procede a enviar Propuesta a Departamento de Comunicaciones Estratégicas (DCE)	- Revisión, modificación, observación, validación. - División Jurídica remite el documento en formato definido a Comunicación Estratégica copia a GTyC
5	Validación por parte de Departamento de Comunicaciones estratégicas	
	Departamento de Comunicaciones Estratégicas recepciona el documento y valida el contenido comunicacional de la Petición en el formato establecido para tales efectos. Departamento Comunicaciones devuelve solicitud con los cambios realizados	- Revisión, modificación, observación, validación. - Comunicaciones Estratégicas remite el documento en formato definido a GTyC con copia a División Jurídica.
6	Administrador de Sistema crea la nueva CTI; carta Tipo y/o Respuesta Tipo en Sistema Sernacfacilita	
	Abogado Unidad de Atención No presencial, toma la Versión Final de Creación y/o Modificación de CTI / Carta Tipo / Carta conforme a las propuestas validada por las unidades anteriores y la traspasa al Administrador del Sistema para la incorporación en Sernacfacilita	- Clasifica la solicitud y procede a incorporarla en el Sistema Sernacfacilita.
7	Administrador Sistema Informa Usuarios	
	Administrador de Sistema, luego de incorporar la nueva CTI; Carta Tipo y/o Respuesta tipo, procede a informar a GTyC de la modificación para que se Informe a todos los Usuarios.	- Se crea y envía un correo a Todos los Ejecutivos del Sistema informando de la Creación de la nueva herramienta disponible.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10 de Mayo 2013	20 de Mayo de 2013	20 de Mayo de 2013
Cargo	Jefatura Departamental Jefe Unidad No Presencial Asesor Jurídico	Jefe Departamental GTC	Jefe Departamental GTC

Equipo 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 ARCHIVASE


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

IMG/MBC

Distribución:

- Gabinete
- División Jurídica
- Departamento de Gestión Territorial y Canales
- Oficina de Partes