



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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0427

SANTIAGO, 08 ABR 2016

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 354, de 2014, que aprueba Manual de Gestión Sernacfacilita Consultas, del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y demás antecedentes que se acompañan; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 354/2014, este Servicio aprobó su "Manual de Gestión Sernacfacilita Consultas", con la finalidad de regular procedimiento a utilizar en todas las plataformas de atención de público a nivel nacional, presencial y web center, durante la gestión de las consultas que recibe este Servicio.

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

3. Que, el Resuelvo Tercero de la mencionada Resolución Exenta N° 354/2014 dispone que las modificaciones que se establezcan al referido manual se formalizarán anualmente a través del correspondiente acto administrativo, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.880.

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

RESUELVO:

1. **DÉJASE SIN EFECTO** a contar de esta fecha la Resolución Exenta N° 354, de fecha 17 de abril de 2014.

2. **APRUEBASE** el "Procedimiento de Gestión de Consultas", cuyo texto íntegro y fiel es el siguiente:



Procedimiento Gestión de Consultas

Procedimiento Gestión de Consultas

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestión de Consultas

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

Alcance	<p>Aplica a todas las plataformas de atención de público a nivel nacional (Presencial, Web, telefónico (Call Center y Hot Line), Plataformas Municipales y SSPP), las quince Direcciones Regionales, además al Departamento de Gestión Territorial y Canales (Call y Web Center).</p> <p>Este Manual se elabora en el marco de las definiciones contenidas en el "<u>Manual de la Descripción del Modelo de Atención al Consumidor</u>" respecto a los estándares y atributos que deben contener los diferentes productos que componen el Modelo de Atención al Consumidor (M.A.C.).</p> <p>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.</p>
----------------	---

Productos/Resultados

Gestión de Consultas

Definición de Conceptos

Concepto	Definición
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; Plataformas Municipales.
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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

	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	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 MAC	Es el Sistema computacional que posee el SERNAC para la gestión de todos los procesos de atención de público.
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.
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.

Responsables	
Centro de Responsabilidad dueño del proceso DGTC	Encargado de monitorear la gestión de los reclamos en los canales de atención.
Ejecutivos(as) de atención de público presenciales, y Call Center	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.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO GESTION DE CONSULTAS				
Nº	Etapa	Actividad	Descripción	Responsable
1	Ingreso	1. Datos del consumidor	Se debe registrar en el portal del consumidor, en el se ingresan los datos personales, así como sus datos de contacto, correo electrónico, teléfono, dirección, después de esto el consumidor debe crear su contraseña. <u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas" disponible en el Gestor Documental.	Consumidor/a
		2. Datos del consumidor	El ejecutivo ingresará el rut del consumidor, si ya se encuentra registrado, aparecerán sus datos, y el ejecutivo solo tiene que confirmar si se encuentran actualizados, en caso de no encontrarse registrado, el ejecutivo deberá ingresar, el nombre del consumidor, su nacionalidad, algún medio de comunicación (correo electrónico, dirección, teléfono) <u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas" disponible en el Gestor Documental.	Ejecutivo presencial/ Ejecutivo Call Center
		3. Ingreso datos de consulta institucional	En el caso, excepcional, de que el consumidor no quiera entregar sus datos, el ejecutivo puede seleccionar tipo de caso Consulta Institucional, en ella solo se debe ingresar el dato de la region, comuna, y género. <u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas Institucional" disponible en el Gestor Documental.	Ejecutivo presencial/ Ejecutivo Call Center
		4. Ingreso de la consulta del consumidor	Luego del ingreso de los datos, el ejecutivo debe ingresar la descripción de la consulta realizada por el consumidor, debe registrar de la forma resumida y precisa lo que el consumidor quiere saber. Si el ingreso lo realiza el consumidor a través del portal del consumidor, dispone de 500 caracteres para ingresar su consulta. <u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas" disponible en el Gestor Documental.	Ejecutivo presencial/ Ejecutivo Call Center /Consumidor
2	Gestión	5. Selección de CTI	El ejecutivo debe seleccionar de la base de datos del , según corresponda ala consulta del consumidor, se debe seleccionar, la categoría (Mercado), Tipo (producto), Ítem (Causalidad), encontrada la respuesta en el sistema se le entrega al consumidor, en caso de no encontrarse la respuesta en el sistema, el ejecutivo puede entregar una respuesta,	Ejecutivo presencial

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

			consultando al abogado regional o bien por el conocimiento adquirido por la expertiz entregada por el trabajo diario Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas" disponible en el Gestor Documental.	
		6. Selección de CTI	El ejecutivo debe seleccionar de la base de datos del , según corresponda ala consulta del consumidor, se debe seleccionar, la categoría (Mercado), Tipo (producto), Ítem (Causalidad), encontrada la respuesta en el sistema se le entrega al consumidor, en caso de no encontrarse la respuesta en el sistema, el ejecutivo debe agendas el llamado, informando al consumidor que en un plazo máximo de tres días hábiles se le entregará la respuesta, con el agendamiento del llamado el caso se le envía a funcionario del Servicio para que entregue la respuesta al consumidor. Sólo en casos excepcionales el ejecutivo puede llamar al asesor jurídico para que le entregue una respuesta en línea, tomando en consideración el tiempo que el consumidor se encuentra en línea, para que este no sea excesivo Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas" disponible en el Gestor Documental.	Ejecutivo Cal Center y web Center
3	Cierre	7. Cierre con CTI	Encontrándose la respuesta en el sistema, el ejecutivo debe seleccionar la respuesta que mas se ajusta a la consulta del consumidor, seleccionada esta, del árbol de acciones se tiene que escoger el responder y cerrar consulta Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas" disponible en el Gestor Documental.	Ejecutivo Presencial / Ejecutivo Call Center y Web Center
		8. Cierre consulta sin CTI y agendada	El funcionario del Servicio deberá preparar y entregar la respuesta al consumidor, para esto debe seleccionar del árbol de acciones se tiene que escoger el responder y cerrar consulta Nota: El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas sin CTI" disponible en el Gestor Documental.	Ejecutivo presencial / Ejecutivo Back Consultas

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

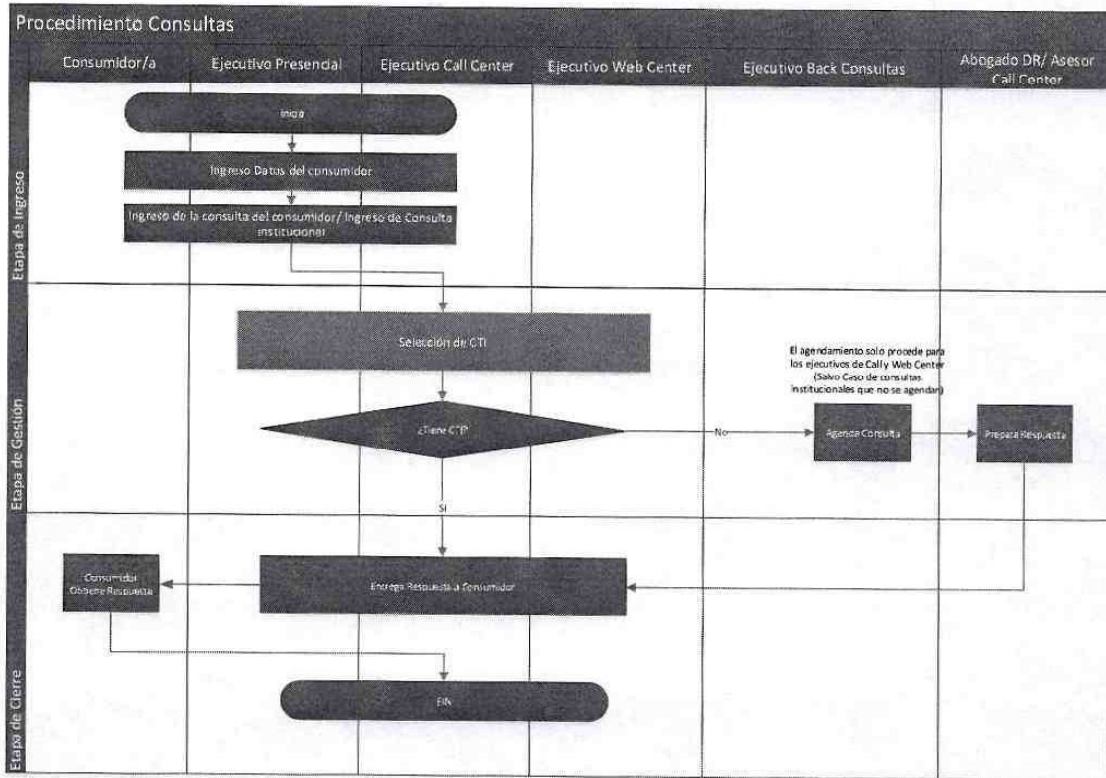
		<p>9. Cierre consulta institucional</p>	<p>El ejecutivo debe seleccionar la respuesta que mas se ajusta a la consulta del consumidor, seleccionada esta, del árbol de acciones se tiene que escoger el responder y cerrar consulta institucional</p> <p><u>Nota:</u> El detalle de esta actividad se encuentra en "Guía de ingreso de Consultas Institucional" disponible en el Gestor Documental.</p>	<p>Ejecutivo presencial/ Ejecutivo Call Center/Ejecutivo web Center</p>
--	--	---	--	---

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

7. Registros de Calidad						
Nombre Registro	Almacenado por	Tiempo de Retención	Medio de soporte	Lugar de almacenamiento		Disposición Final
				Subclasif	Depto.	
Guía de Ingreso de Consultas_<mes>_año	Administrativo	3 años	Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental	<i>Modelo de Atención al Consumidor/Gestión de Consultas/Registros/GTC</i>		Archivar
Guía de Ingreso de Consultas sin CTI_<mes>_año	Administrativo	3 años	Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental	<i>Modelo de Atención al Consumidor/Gestión de Consultas/Registros/GTC</i>		Archivar
Guía de Ingreso de Consultas Institucional_<mes>_año	Administrativo	3 años	Archivo Digital. ISOTOOLS/Gestor Documental	<i>Modelo de Atención al Consumidor/Gestión de Consultas/Registros/GTC</i>		Archivar

8. Consideraciones del Procedimiento	
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 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.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

9. Criterios de Aceptación

Plazos de gestión:

1. 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.
2. 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

3. 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

4. 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.

10. Referencias

1. Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
2. Manual de Descripción del Modelo de Atención al Consumidor
3. Manual de Atención Presencial
4. Procedimiento de Detección, Análisis y Corrección de errores de gestión.

11. Requisitos de Elementos de Entrada

Elemento de Entrada	Fuente	Requisitos
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 la división jurídica, el departamento de comunicación estratégica y DGTyC, para los contenidos Técnicos.

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

12. Riesgos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



Procedimiento Gestion de Consultas

Proceso	Subproceso	Riesgos Asociados
Modelo de Atención al Consumidor	Gestión de Consultas	<p>Considerar las eventuales fallas de carácter tecnológico que afecten al MAC, lo cual puede producir que la plataforma tecnológica no esté disponible para el ingreso y gestión de los casos ingresados por los consumidores.</p> <p>Que no existe coherencia en la respuesta de la consulta, lo cual se puede originar por utilización de CTI errónea, desactualización de la misma, que no se utilice la CTI disponible en el sistema, o no sea entendible para el/a consumidor/a, lo cual pone en riesgo que la respuesta entregada no responda al requerimiento del consumidor, generando niveles de insatisfacción.</p> <p>Incumplimiento de los estándares de gestión de cada producto comprometidos en la oferta institucional.</p> <p>La no actualización de los instrumentos de comunicación con los consumidores y sus respectivos contenidos, en relación a la gestión del MAC, tales como: Cartas tipo y CTIs. En el caso de las Cartas Tipos, el riesgo asociado corresponde a que los consumidores que reciben información por esta vía no entiendan el contenido de la carta, dificultando la comunicación que implica la gestión del caso, y respecto a las CTI, se puede originar una incoherencia en la respuesta de las consultas.</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015	31 de Julio 2015
Cargo	Administrativo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales Profesional de Apoyo	Jefe Dpto. Gestión Territorial y Canales

Equipo Gestión Territorial y Canales



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

4. **ANÓTENSE** al margen de la Resolución Exenta N° 354/2014 el número y fecha del presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE

