

GUÍA PORTAL DEL PROVEEDOR

Septiembre 2025

Índice

1. El Portal del Proveedor.	3
2. Registro de la empresa para operar a través del Portal del Proveedor.	5
3. Protocolo de relacionamiento SERNAC - Proveedores.	7
4. Ingreso al Portal del Proveedor.	10
5. Mesa de Ayuda Proveedores	16
6. Conocer y Descargar Informes Estadísticos.	20
7. Conocer y Descargar Informes Estadísticos.	22
8. Estándares de Calidad Transversales de las Respuestas a productos del SERNAC.	23

1. El Portal del Proveedor.

El Portal del Proveedor es un espacio digital que el SERNAC ha puesto a disposición de los proveedores o empresas, con el objetivo de que éstas gestionen sus reclamos, solicitudes de No Molestar y Aviso de incumplimiento, y solicitudes de Me Quiero Salir, de forma virtual. Para acceder a este sistema, el proveedor se inscribe voluntariamente, a través de la página web (www.sernac.cl, opción “**Atención de Usuarios**”-> “**Empresas**” -> “**Regístrate**”), luego debe aceptar las condiciones del “**Protocolo de Relacionamiento Sernac Proveedores**”, obteniendo así, un Nombre de Usuario y Contraseña de acceso al sistema. También acceden a este sistema los proveedores que han aceptado la Carta Invitación enviada por el SERNAC para interoperar.

Luego de su inscripción en el Portal como proveedor validado, la empresa recibirá en el correo electrónico informado al momento de su registro en el Portal, una notificación (aviso) cada vez que se publique una nueva solicitud en su Portal, dependiendo del producto (Reclamo, solicitud de No Molestar/Aviso de Incumplimiento, solicitud de Me Quiero Salir), y toda la documentación y cartas enviadas al proveedor para la gestión de respuesta al consumidor/a ante la solicitud ingresada, pudiendo ser consultadas directamente desde la plataforma¹. Dado lo anterior, **es importante que los proveedores mantengan un monitoreo permanente del Portal del Proveedor y del correo electrónico informado al momento del registro en la plataforma, para gestionar oportunamente sus solicitudes.**

¹ Por ejemplo, cuando se informa del ingreso incompleto o erróneo de la respuesta ante un reclamo, el rechazo por inconsistencia de esta o se envían nuevos antecedentes que ha presentado la persona consumidora.

Características Fundamentales del Portal del Proveedor:

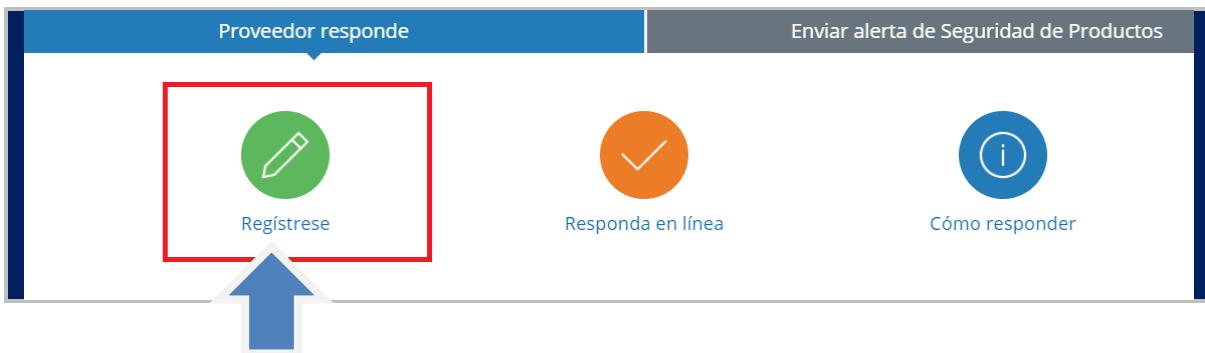
- ✓ Publicación de todas las solicitudes de consumidores dirigidas al proveedor, relacionadas a gestión de Reclamos, No Molestar/Aviso de Incumplimiento y Me Quiero Salir.
- ✓ Único canal válido para el ingreso de respuestas de las solicitudes derivadas.
- ✓ Único validador del volumen de reclamos trasladados al proveedor y de sus respuestas ingresadas.
- ✓ En los reclamos, permite acceder a solicitudes en proceso, a la Carta de Traslado y Formulario Único de Atención de Público (FUAP), conociendo la trazabilidad de la gestión y marcando todos los hitos intermedios.
- ✓ Permite gestionar las solicitudes No Molestar y Me Quiero Salir².
- ✓ Permite el uso de Mesa de Ayuda Proveedores, donde podrán hacer ingreso de requerimientos relacionados con productos antes indicados, verificación y actualización de datos.

² Las Guías de uso de las aplicaciones "No Molestar" y "Me Quiero Salir" se encuentran disponibles dentro del Portal del Proveedor para su revisión.

2. Registro de la empresa para operar a través del Portal del Proveedor.

Para realizar el registro de su empresa y operar vía Portal del Proveedor, debe ingresar a la página www.sernac.cl y seleccionar, desde la parte superior del sitio, la opción “**Atención de Usuario**”, luego “**Empresas**” y posteriormente seleccionar opción “**Regístrese**”, tal como se indica en la imagen N°1.

Imagen N°1: Registro de Proveedores.



A continuación, se desplegará el “**Protocolo de Relacionamiento Sernac Proveedores**” (**Imagen N°2**), en el que se explicitan las condiciones de uso del Portal y un formulario con los datos que deberá informar para su registro. Una vez que el proveedor realiza el registro, SERNAC se comunicará con el contacto de la empresa (informado en el Formulario) para validar los datos y enviar su **Nombre de Usuario y Contraseña** para acceso al sistema, en el **plazo máximo de 3 días hábiles**³ desde la fecha de registro.

³ Días hábiles: se consideran de lunes a viernes. Excluye sábados, domingos y días festivos.



Si el proveedor desea cambiar dichas claves, deberá ingresar el requerimiento a través del Centro de Contacto Telefónico del SERNAC (800 700 100).

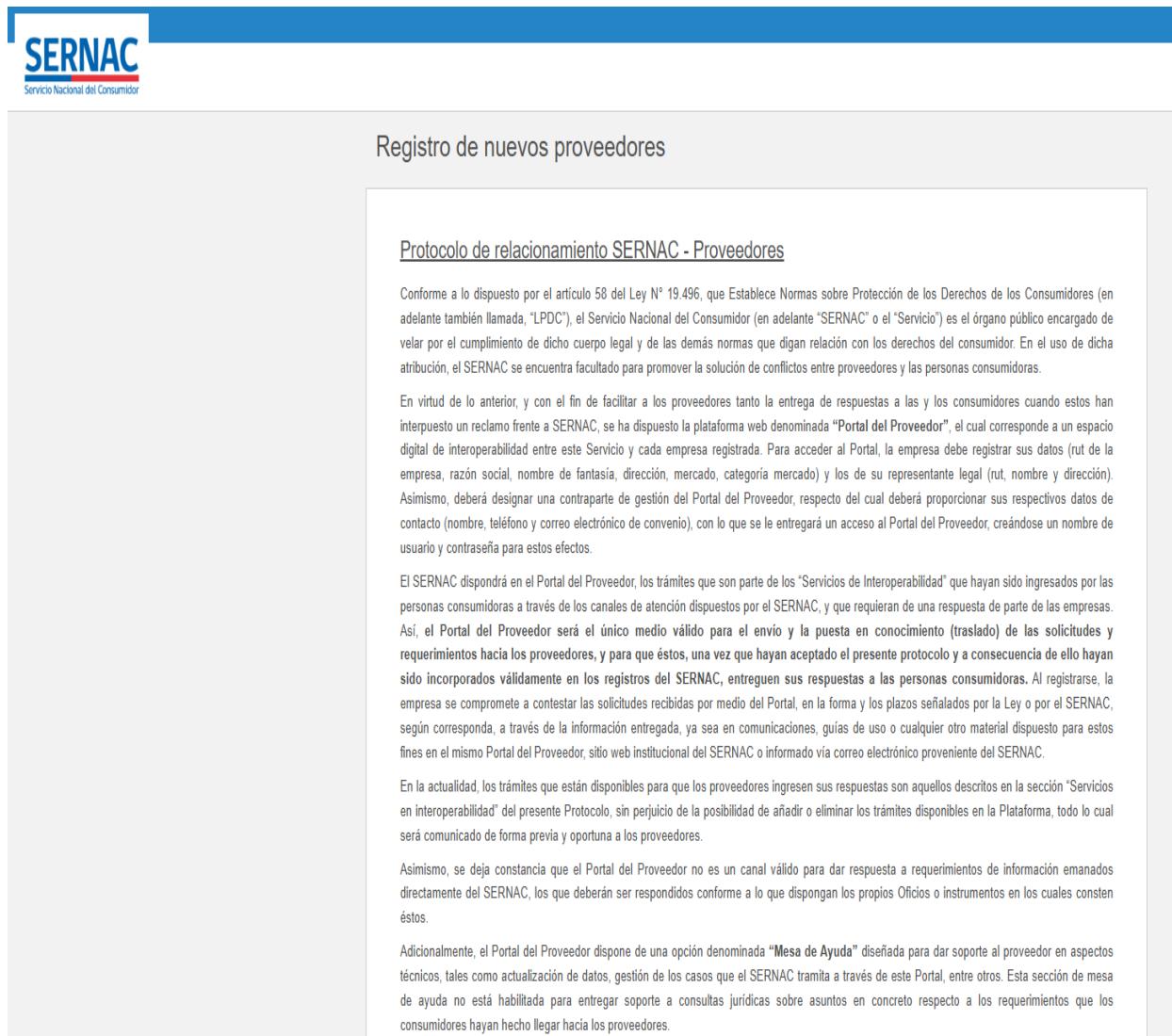
En el Portal de Proveedor serán publicados todos los requerimientos de gestión de Reclamos, No Molestar y Me Quiero Salir. Además, en el correo electrónico del convenio (informado al momento del registro por la empresa), el proveedor recibirá la notificación de una nueva solicitud, la cual deberá ser respondida a través del Portal.

La información sobre cómo debe responder los reclamos se encuentra en el documento "Guía de Gestión de Reclamos para Proveedores".

3. Protocolo de relacionamiento SERNAC - Proveedores.

El Protocolo de Relacionamiento SERNAC - Proveedores⁴ da cuenta de los compromisos que ambas partes adquieren, desde el registro en el Portal del Proveedor, los Servicios de Interoperabilidad disponibles para las empresas registradas y la Confidencialidad y Protección de los Datos.

Imagen N°2: "Protocolo de Relacionamiento"



The screenshot shows a section of the SERNAC website titled "Protocolo de relacionamiento SERNAC - Proveedores". The page content discusses the legal framework (LPDC), the role of SERNAC, and the purpose of the protocol to facilitate communication between SERNAC and registered companies. It also mentions the "Portal del Proveedor" and its role in handling consumer complaints. The page includes a "Servicios de Interoperabilidad" section, a "Mesa de Ayuda" section, and a "Contacto" section.

Protocolo de relacionamiento SERNAC - Proveedores

Conforme a lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante también llamada, "LPDC"), el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o el "Servicio") es el órgano público encargado de velar por el cumplimiento de dicho cuerpo legal y de las demás normas que digan relación con los derechos del consumidor. En el uso de dicha atribución, el SERNAC se encuentra facultado para promover la solución de conflictos entre proveedores y las personas consumidoras.

En virtud de lo anterior, y con el fin de facilitar a los proveedores tanto la entrega de respuestas a las y los consumidores cuando estos han interpuesto un reclamo frente a SERNAC, se ha dispuesto la plataforma web denominada "Portal del Proveedor", el cual corresponde a un espacio digital de interoperabilidad entre este Servicio y cada empresa registrada. Para acceder al Portal, la empresa debe registrar sus datos (rut de la empresa, razón social, nombre de fantasía, dirección, mercado, categoría mercado) y los de su representante legal (rut, nombre y dirección). Asimismo, deberá designar una contraparte de gestión del Portal del Proveedor, respecto del cual deberá proporcionar sus respectivos datos de contacto (nombre, teléfono y correo electrónico de convenio), con lo que se le entregará un acceso al Portal del Proveedor, creándose un nombre de usuario y contraseña para estos efectos.

El SERNAC dispondrá en el Portal del Proveedor, los trámites que son parte de los "Servicios de Interoperabilidad" que hayan sido ingresados por las personas consumidoras a través de los canales de atención dispuestos por el SERNAC, y que requieran de una respuesta de parte de las empresas. Así, el Portal del Proveedor será el único medio válido para el envío y la puesta en conocimiento (traslado) de las solicitudes y requerimientos hacia los proveedores, y para que éstos, una vez que hayan aceptado el presente protocolo y a consecuencia de ello hayan sido incorporados válidamente en los registros del SERNAC, entreguen sus respuestas a las personas consumidoras. Al registrarse, la empresa se compromete a contestar las solicitudes recibidas por medio del Portal, en la forma y los plazos señalados por la Ley o por el SERNAC, según corresponda, a través de la información entregada, ya sea en comunicaciones, guías de uso o cualquier otro material dispuesto para estos fines en el mismo Portal del Proveedor, sitio web institucional del SERNAC o informado vía correo electrónico proveniente del SERNAC.

En la actualidad, los trámites que están disponibles para que los proveedores ingresen sus respuestas son aquellos descritos en la sección "Servicios en interoperabilidad" del presente Protocolo, sin perjuicio de la posibilidad de añadir o eliminar los trámites disponibles en la Plataforma, todo lo cual será comunicado de forma previa y oportuna a los proveedores.

Asimismo, se deja constancia que el Portal del Proveedor no es un canal válido para dar respuesta a requerimientos de información emanados directamente del SERNAC, los que deberán ser respondidos conforme a lo que dispongan los propios Oficios o instrumentos en los cuales consten éstos.

Adicionalmente, el Portal del Proveedor dispone de una opción denominada "Mesa de Ayuda" diseñada para dar soporte al proveedor en aspectos técnicos, tales como actualización de datos, gestión de los casos que el SERNAC tramita a través de este Portal, entre otros. Esta sección de mesa de ayuda no está habilitada para entregar soporte a consultas jurídicas sobre asuntos en concreto respecto a los requerimientos que los consumidores hayan hecho llegar hacia los proveedores.

⁴ Protocolo disponible en la página web de SERNAC, en <https://www.sernac.cl/app/nuevo-proveedor/>

Mayor información sobre el uso de la plataforma Portal del Proveedor y de la Mesa de Ayuda, se encuentran informados dentro del documento "Guía Portal del Proveedor", disponible para cada empresa registrada en el sistema.

Servicios en Interoperabilidad

Actualmente las solicitudes que son gestionadas por medio del Portal del Proveedor son:

1. Reclamo

Servicio mediante el cual las y los consumidores informan al SERNAC de problemas que podrían constituir infracciones a la LPDC. El proveedor deberá responder indicando una solución al problema planteado o rechazando justificadamente la pertinencia del reclamo.

En caso de que el proveedor no entregue respuesta a los reclamos de las personas consumidoras dentro de los plazos señalados en la carta de traslado de cada reclamo y en el documento "Guía de Reclamos" (disponible dentro del Portal del Proveedor), el SERNAC podrá ejercer sus facultades legales para investigar lo sucedido, y, de ser necesario, remediar dichas situaciones por los medios que la ley le franquea, sin perjuicio de la facultad de SERNAC de solicitar cualquier antecedente relevante para fines de fiscalización, o para el ejercicio de cualquiera de las potestades que la ley le franquea para proteger los derechos de las y los consumidores.

El SERNAC podrá realizar un requerimiento de información adicional a los proveedores respecto de las solicitudes pendientes de respuesta y/ sobre aquellos reclamos que las empresas hayan respondido favorablemente pero no se haya cumplido lo indicado. Estas acciones la institución las podrá desarrollar mediante el envío de oficio dirigido al representante legal de la empresa, el cual debe ser respondido de acuerdo a los plazos y formas que estipula la normativa vigente.

2. No Molestar

Servicio mediante el cual las personas consumidoras reportan al SERNAC aquellos proveedores que les envían publicidad no deseada. El proveedor deberá revisar periódicamente esta plataforma y suspender o bloquear el envío de promociones y publicidad al consumidor que así lo solicite, por los canales que corresponda (llamada, sms, whatsapp, correo electrónico), en cuanto reciba las notificaciones de estos requerimientos.

El artículo 28, letra b) de la LPDC prohíbe la comunicación publicitaria dirigida a aquellas personas consumidoras que hayan solicitado expresamente su suspensión. La norma señala "Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos. Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a las y los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitudada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido".

Esto es sin perjuicio de las solicitudes de consumidores que se dirijan directamente a los proveedores.

3. Me Quiero Salir (para proveedores de servicios de Telecomunicaciones y Seguros)

Servicio mediante el cual las y los titulares de un contrato por adhesión de servicios de telecomunicaciones o de seguros, solicitan dar término anticipado de uno o más de estos contratos (o parte de ellos), de manera simple, expedita y centralizada a través de una sola herramienta que congrega a los proveedores comprometidos con los más altos estándares de protección al consumidor.

La facultad del consumidor para dar término al contrato puede tener distintas fuentes: 1) la Ley N° 19.496, sus reglamentos y demás normas que digan relación con el consumidor; 2) la voluntad de las partes, según conste en causales objetivas de término unilateral en los contratos por adhesión; 3) buenas prácticas adoptadas por los proveedores en conjunto con el SERNAC. El proveedor acepta la existencia de un derecho irrenunciable del consumidor a dar término al contrato, y entiende que las solicitudes de término de contratación realizadas a través de este servicio son manifestación válida de la voluntad del consumidor que, debidamente identificado, actúa por y para sí. De esta manera, se obliga a gestionar y dar respuesta a las solicitudes "Me quiero salir".

El SERNAC tendrá la posibilidad de añadir o eliminar los trámites disponibles en el Portal del Consumidor, todo lo cual será comunicado de forma previa a los proveedores, para que éstos puedan adecuar sus procedimientos internos de manera oportuna.

Confidencialidad y Protección de Datos Personales.

El proveedor está obligado a respetar y mantener la más absoluta reserva y confidencialidad de los datos personales, sensibles e Información Confidencial tanto de las personas consumidoras así como de los terceros respecto de la cual se tenga acceso por medio del SERNAC, ya sea a través del Portal del Proveedor o de cualquier tipo de comunicación válidamente emanada por el SERNAC, respecto de los cuales reconoce se encuentran protegidos en la forma y condiciones que establece la ley al efecto, en particular la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada (sin perjuicio de la próxima entrada en vigencia de la Nueva Ley N°21.719 sobre Datos Personales), y lo consagrado en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República. Asimismo, y de cara a la labor del SERNAC, se deben tener presente además de las normas ya mencionadas, la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; la Ley N° 20.575, que Establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales; el Decreto N° 779, de 2000, del Ministerio de Justicia, que Aprueba Reglamento de Bancos de Datos Personales a Cargo de Organismos Públicos.

Con lo anterior, se debe tener a la vista las Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre Protección de Datos Personales por parte de los Órganos de la Administración del Estado, publicadas en el Diario Oficial el 14 de septiembre de 2011, y demás normas legales correspondientes, como lo dispuesto en las Políticas de Privacidad y Protección de Datos Personales dispuestas por el SERNAC hacia las personas consumidoras. Esta obligación comprende a todo el personal de la empresa o a quienes ésta encomiende el desarrollo y ejecución del "Portal del Proveedor". Todo lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades personales que correspondan en virtud de la ley o el respectivo contrato celebrado por el proveedor con el consumidor.

Asimismo, la empresa dará inmediatamente aviso a SERNAC de cualquier uso no autorizado o divulgación de la Información Confidencial y/o Datos Personales de la que tenga conocimiento o sospecha con motivo del uso del Portal del Proveedor.

El SERNAC y el proveedor reconocen que todos los servicios señalados anteriormente se enmarcan en el contexto de la **Política de Privacidad y de Datos Personales** disponible en el sitio web de SERNAC, documento que es reproducido íntegramente y se entiende parte integrante de este protocolo, por lo que se entiende conocido por las partes firmantes.

Información fidedigna.

El proveedor se compromete a entregar información fidedigna para su registro, debiendo informar al SERNAC de cualquier cambio en los datos de identificación y contacto entregados en el Portal del Proveedor, a través de la Mesa de Ayuda, y respondiendo las solicitudes masivas de actualización de datos que realiza el Servicio, según corresponda. Además, se compromete a entregar cualquier dato relevante que permita su correcta individualización y distinción ante los consumidores, ya sea de la empresa, del mercado que participa, u otros.

El proveedor informará oportunamente y en el más breve plazo la situación de Término de Persona Jurídica, Liquidación Forzosa, Liquidación Voluntaria u otras de similar naturaleza, tan pronto cuando ello acontezca, a objeto de evitar errores de direccionamiento de los requerimientos y con ello evitar resultados negativos.

El proveedor está obligado a cumplir y respetar tanto la Ley N°19.496 y sus modificaciones presentes y futuras, como, asimismo, cualquier otra normativa relacionada con los derechos de los consumidores. Desde el momento de la suscripción del presente Protocolo de Relacionamiento y durante toda la vigencia del mismo, la empresa se compromete a la entrega y a la actualización de la información de manera fidedigna para el registro, y en general, al cumplimiento cabal de todas y cada una de las obligaciones presentes en este Protocolo.

Importante: Es necesario que los proveedores informen oportunamente del cambio en sus datos, situación de Término de Giro y/o Liquidación Forzosa, según lo señalado en el antepenúltimo y penúltimo párrafo del Protocolo de Relacionamiento, mediante el ingreso de ticket de Mesa de Ayuda Proveedores, contacto al Centro de Llamados o informando a la Dirección Regional de SERNAC más cercana. Lo anterior con el objetivo de evitar resultados críticos para los proveedores y asegurar la respuesta oportuna a las personas consumidoras ante sus solicitudes.

4. Ingreso al Portal del Proveedor.

Cuando se generen requerimientos de gestión de reclamos, No Molestar y/o Me Quiero Salir asociados a la empresa, para el ingreso de respuesta a solicitudes derivadas, el proveedor deberá acceder a través de www.sernac.cl y seleccionar, desde la parte superior de la página, la opción **“Atención de Usuarios”** y luego hacer click sobre **“Empresas”**. Luego deberá elegir **“Responda en Línea”**.

Imagen N°3: “Responda en Línea”



Luego se desplegará un cuadro, en donde deberá ingresar su nombre de **Usuario y Contraseña**.

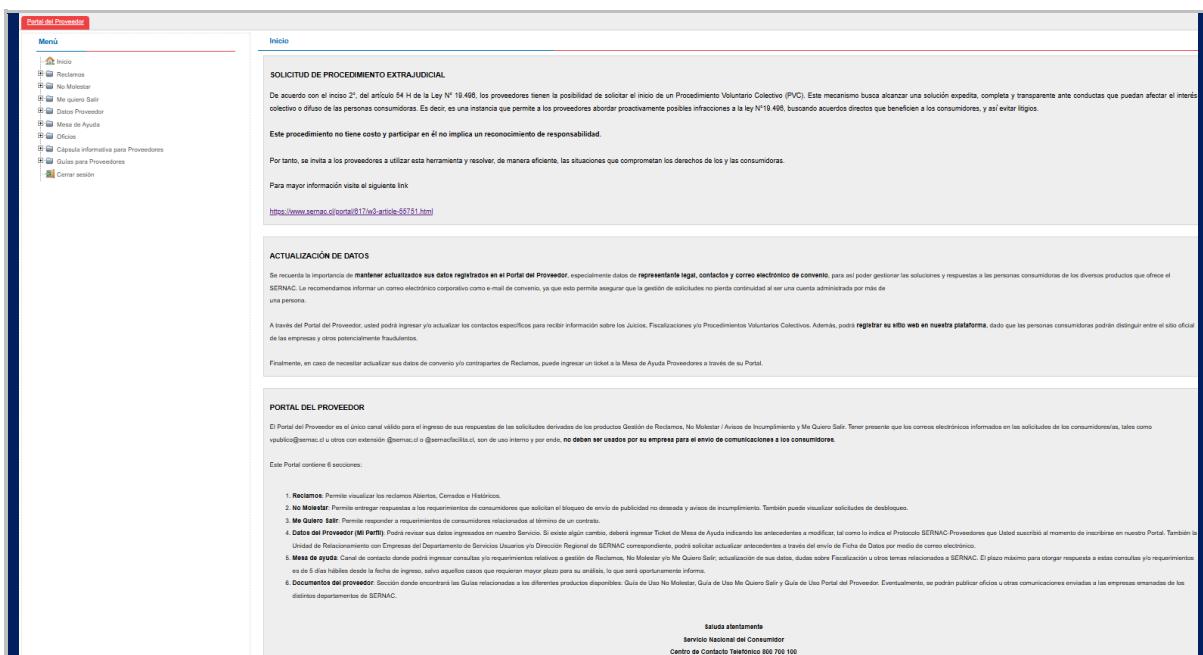
Imagen N°4: Ingreso de claves.

A screenshot of a login page titled 'SERNAC - v2'. The page features the SERNAC logo at the top. Below it is a text input field labeled 'Ingresar nombre de usuario y contraseña'. Underneath this is a two-part input field: the first part is labeled 'Ingresar su usuario' and the second part is labeled 'Ingresar su contraseña'. At the bottom of the form are two buttons: a blue 'Aceptar' button and a link 'Crear o cambiar Contraseña'.

Una vez dentro, se encontrarán dos secciones:

- 1) Menú:** Acceso a todos los productos que puede gestionar, como son Reclamos, No Molestar y/o Me Quiero Salir. También están las Guías de gestión, el acceso a la Mesa de Ayuda y a los datos del perfil de la empresa (proveedor).
- 2) Inicio:** Se visualiza una breve descripción de cada producto que se puede gestionar, así como también, información relevante para esta gestión y/o comunicación con el SERNAC.

Imagen N°5: "Página Inicio Portal del Proveedor".



Acciones posibles de realizar en el Portal del Proveedor:

- i) Conocer y dar respuesta a las solicitudes de:
 - ✓ Reclamos
 - ✓ No Molestar
 - ✓ Me Quiero Salir
- ii) Ingresar tickets a la Mesa de Ayuda Proveedores.
- iii) Actualizar información de contactos e informar contrapartes

5. Mesa de Ayuda Proveedores

Este es el canal de comunicación entre el proveedor y el SERNAC para el ingreso de requerimientos sobre: Actualización y Registro de Datos de Proveedores; Consultas Gestión de Reclamos - Cómo Responder Un Reclamo; Consultas Gestión De Reclamos - Envío Respuestas Casos Cerrados Proveedor No Acoge Respuesta Inconsistente; Consultas Gestión de Reclamos - Envío Respuestas Fuera de Plazo Casos Proveedor No Responde; Consultas Gestión de Reclamos - Informa Casos Repetidos; Consultas Gestión de Reclamos - Solicitud Asociar un Caso al Portal; Consultas Gestión de Reclamos - Solicitud Redireccionamiento de un Caso; Consultas Me Quiero Salir; Consultas No Molestar; Consultas Proceso Fiscalización; Consultas Reclamo Cobranzas (No Me Hostiguen); Funcionamiento Portal del Proveedor; Requerimiento Información Institucional y Solicitud de Reportes Estadísticos y de Gestión.

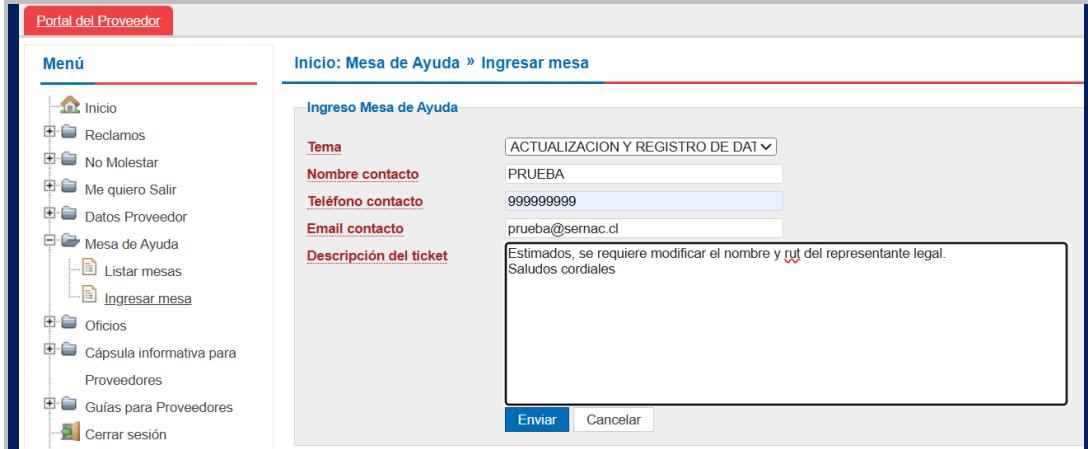
Se accede a través del Portal del Proveedor en la opción “**Mesa Ayuda**”- “**Ingresar mesa**”, y tendrá las opciones para ingresar ticket y ver respuesta de ticket ingresados. (Opción “**Listar mesas**”).

Imagen N°6: Acceso Mesa Ayuda.



Para ingresar un ticket deberá seleccionar tema, agregar un nombre de contacto, teléfono de contacto, email de contacto y la descripción de su requerimiento, tal como se indica en la Imagen N°7:

Imagen N°7: Ingreso ticket Mesa Ayuda.



Portal del Proveedor

Menú

- Inicio
- Reclamos
- No Molestar
- Me quiero Salir
- Datos Proveedor
- Mesa de Ayuda
 - Listar mesas
 - Ingresar.mesa
- Oficios
- Cápsula informativa para Proveedores
- Guías para Proveedores
- Cerrar sesión

Inicio: Mesa de Ayuda » Ingresar mesa

Ingreso Mesa de Ayuda

Tema: ACTUALIZACION Y REGISTRO DE DAT

Nombre contacto: PRUEBA

Teléfono contacto: 999999999

Email contacto: prueba@sernac.cl

Descripción del ticket: Estimados, se requiere modificar el nombre y rut del representante legal. Saludos cordiales

Enviar **Cancelar**

Las materias que podrían ser consultadas vía Mesa de Ayuda, son las siguientes:

- 1) Actualización y Registro de Datos de Proveedores:** informar sobre cambios en el nombre de contacto, correo electrónico de convenio, representante legal u otros datos de relevancia que requieran ser actualizados.
- 2) Consultas Gestión de Reclamos - Cómo Responder Un Reclamo:** consultar sobre cómo ingresar respuesta a un reclamo en proceso a través del Portal del Proveedor.
- 3) Consultas Gestión De Reclamos – Envío Respuestas Casos Cerrados Proveedor No Acoge Respuesta Inconsistente:** consultas sobre cómo enviar respuesta a reclamos cerrados con resultado Proveedor No Acoge Respuesta Inconsistente.
- 4) Consultas Gestión de Reclamos - Envío Respuestas Fuera de Plazo Casos Proveedor No Responde:** consultas sobre cómo enviar respuesta a reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde.

- 5) **Consultas Gestión de Reclamos - Informa Casos Repetidos:** informar cuando se detecten reclamos repetidos y consultar sobre cómo se gestionan.
- 6) **Consultas Gestión de Reclamos - Solicitud Asociar un Caso al Portal:** consultar sobre reclamos que se hayan recibido por correo postal y/o correo electrónico y que requieren asociar al Portal del Proveedor para ingresar respuesta formal.
- 7) **Consultas Gestión de Reclamos - Solicitud Redirecccionamiento de un Caso:** consultar sobre reclamos que no corresponden a la empresa y solicitan direccionamiento a otro proveedor.

Importante: El proveedor debe mantener un monitoreo permanente de las solicitudes que son derivadas, de manera de asegurar respuesta oportuna en caso de errores no atribuibles al proveedor.

- 8) **Consultas Me Quiero Salir:** informar y/o consultar incidencias o dudas sobre la aplicación en general (Ejemplo: estado del caso, error en las respuestas ingresadas, etc.).
- 9) **Consultas No Molestar:** informar y/o consultar incidencias o dudas sobre la aplicación en general (Ejemplo: incidencias en cargas de archivos, error en respuestas ingresadas, etc.).
- 10) **Consultas Proceso Fiscalización:** informar y/o consultar sobre temáticas relacionadas a Fiscalización realizada por el SERNAC.
- 11) **Consultas Reclamo Cobranzas (No Me Hostiguen):** informar sobre algún caso que debe ser analizado, que esté categorizado como "Reclamo – Cobranza".
- 12) **Funcionamiento Portal del Proveedor:** informar sobre situaciones detectadas que impiden un correcto uso de la plataforma y/o de la gestión de reclamos y/o solicitudes No Molestar – Me Quiero Salir, por ejemplo: caídas del sistema, dificultad para adjuntar respuestas, entre otros.

13) Requerimiento Información Institucional: corresponden a consultas y situaciones especiales no contempladas en las opciones enunciadas, relacionadas con el quehacer institucional del SERNAC.

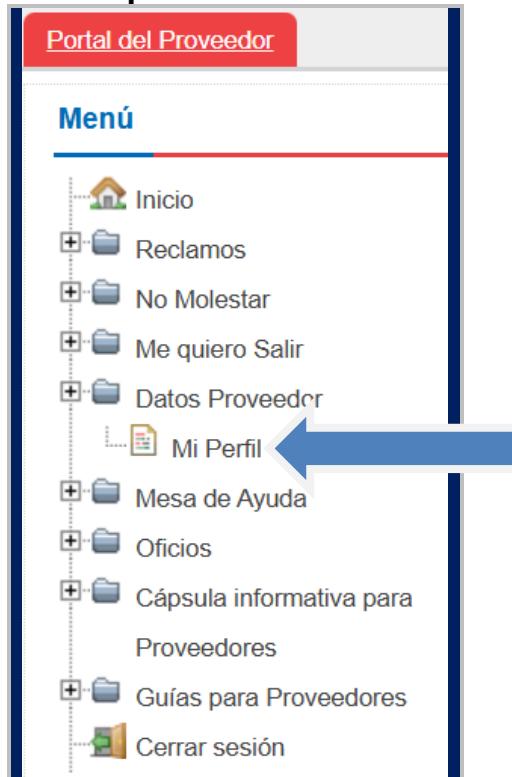
14) Solicitud de Reportes Estadísticos y de Gestión: solicitar bases de datos de reclamos, estudios realizados por el Servicio, entre otros.

El plazo máximo para otorgar respuesta a su requerimiento es de **5 días hábiles desde la fecha de ingreso**. Se exceptúan aquellas situaciones que requieran mayor plazo para su análisis, los cuales serán respondidos directamente a través del Portal y/o al correo electrónico de la persona que ingresó la consulta.

5. Revisar y Actualizar Datos del Proveedor.

Es de vital importancia que el proveedor mantenga sus datos actualizados, para ello, puede verificar su registro en el SERNAC en la opción **“Datos Proveedor”-“ Mi Perfil”** disponible en el Portal del Proveedor (Imagen N°8).

Imagen N°8: Opción “Verificación de Datos”.



Según lo visualizado en la imagen N°9, **el proveedor no puede realizar cambios directamente en el Portal** respectos a información registrada originalmente al momento de su incorporación en el Portal del Proveedor (ejemplo: datos generales como representante legal, casa matriz y/o sucursales), **excepto los relacionados a:**

Contraparte: puede editar información previamente ingresada, editando información de número de contacto, correo electrónico, nombre, entre otros. Es importante señalar que, **si modifica el email de contacto, este no cambia el correo electrónico que informaron al momento del registro para operar en el Portal del Proveedor**, dado que esto último solo es posible a través de solicitud por Mesa de Ayuda y/o entrega de ficha de actualización de datos en Dirección Regional respectiva.

Contraparte otras facultades: Usted podrá informar la(s) contraparte(s) para cada una de las nuevas facultades del Servicio, a saber: Fiscalización (F), Procedimiento Voluntario Colectivo (P), Juicios (J). El nuevo dato de contacto puede ser la misma persona para ser contraparte de las tres facultades o productos antes mencionados, destinado a recibir comunicaciones desde el SERNAC, o bien, el mismo contacto que originalmente fue registrado para la gestión de reclamos.

Imagen N°9: Ingreso Contrapartes Otras facultades

Inicio: Datos Proveedor » Mi Perfil

Proveedor	Sucursales	Convenio	Contraparte	Bitácora																																																					
Contraparte reclamos <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rut</th> <th>Nombre</th> <th>Dirección</th> <th>Teléfonos</th> <th>Email</th> <th>Editar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11.111.111-1</td> <td>MARCELO PRUEBAS</td> <td>avenida 123, PUERTO PORVENIR</td> <td>+56 444412312</td> <td>prueba1@SERNAC.CL pruebas@SERNAC.CL</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: right;">Agregar nuevo contacto</div>					Rut	Nombre	Dirección	Teléfonos	Email	Editar	11.111.111-1	MARCELO PRUEBAS	avenida 123, PUERTO PORVENIR	+56 444412312	prueba1@SERNAC.CL pruebas@SERNAC.CL																																										
Rut	Nombre	Dirección	Teléfonos	Email	Editar																																																				
11.111.111-1	MARCELO PRUEBAS	avenida 123, PUERTO PORVENIR	+56 444412312	prueba1@SERNAC.CL pruebas@SERNAC.CL																																																					
Contraparte otras facultades <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rut</th> <th>Nombre</th> <th>Dirección</th> <th>Teléfonos</th> <th>Email</th> <th>Materia</th> <th>Editar</th> <th>Eliminar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16.424.998-0</td> <td>PRUEBA1 PRUEBA1</td> <td>PRUEBA1, ARICA</td> <td>+56 979668059 +56 979668059</td> <td>prueba@SERNAC.CL</td> <td>F J P</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Sucursal: (620645) CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL</td> <td colspan="4">Dirección: TEATINOS 333 as, SANTIAGO</td> </tr> <tr> <td>16.424.998-0</td> <td>PRUEBA3 PRUEBA4</td> <td>PRUEBA1, ARICA</td> <td>+56 979668059 +56 979668059</td> <td>prueba2@sernac.cl prueba3@gmail.com</td> <td>F J</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Sucursal: (620628) LA FLORIDA</td> <td colspan="4">Dirección: VICUÑA MACKENNA 3333, 4, SANTIAGO</td> </tr> <tr> <td>11.111.111-1</td> <td>PRUEBA MONITOREO</td> <td>LOS ALAMOS 111, ANTOFAGASTA</td> <td>+56 333333333</td> <td>prueba@pruebita.cl</td> <td>F J P</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Sucursal: (1990412) VENTAS INTERNET</td> <td colspan="4">Dirección: KENNEDY 1111111, ALTO HOSPICIO</td> </tr> </tbody> </table>					Rut	Nombre	Dirección	Teléfonos	Email	Materia	Editar	Eliminar	16.424.998-0	PRUEBA1 PRUEBA1	PRUEBA1, ARICA	+56 979668059 +56 979668059	prueba@SERNAC.CL	F J P			Sucursal: (620645) CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL			Dirección: TEATINOS 333 as, SANTIAGO				16.424.998-0	PRUEBA3 PRUEBA4	PRUEBA1, ARICA	+56 979668059 +56 979668059	prueba2@sernac.cl prueba3@gmail.com	F J			Sucursal: (620628) LA FLORIDA			Dirección: VICUÑA MACKENNA 3333, 4, SANTIAGO				11.111.111-1	PRUEBA MONITOREO	LOS ALAMOS 111, ANTOFAGASTA	+56 333333333	prueba@pruebita.cl	F J P			Sucursal: (1990412) VENTAS INTERNET			Dirección: KENNEDY 1111111, ALTO HOSPICIO			
Rut	Nombre	Dirección	Teléfonos	Email	Materia	Editar	Eliminar																																																		
16.424.998-0	PRUEBA1 PRUEBA1	PRUEBA1, ARICA	+56 979668059 +56 979668059	prueba@SERNAC.CL	F J P																																																				
Sucursal: (620645) CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL			Dirección: TEATINOS 333 as, SANTIAGO																																																						
16.424.998-0	PRUEBA3 PRUEBA4	PRUEBA1, ARICA	+56 979668059 +56 979668059	prueba2@sernac.cl prueba3@gmail.com	F J																																																				
Sucursal: (620628) LA FLORIDA			Dirección: VICUÑA MACKENNA 3333, 4, SANTIAGO																																																						
11.111.111-1	PRUEBA MONITOREO	LOS ALAMOS 111, ANTOFAGASTA	+56 333333333	prueba@pruebita.cl	F J P																																																				
Sucursal: (1990412) VENTAS INTERNET			Dirección: KENNEDY 1111111, ALTO HOSPICIO																																																						

Para los datos informados al momento de realizar el registro inicial de la empresa (ejemplo: nombre y/o de representante legal, dirección casa matriz, etc), de existir cambios, debe informar al SERNAC oportunamente, a través de los siguientes canales:

- ✓ Ingresando un ticket en la opción Mesa de Ayuda Proveedores
- ✓ A través del Centro de Contacto Telefónico de nuestro Servicio: 800 700 100
- ✓ Puede informarse en la Dirección Regional de SERNAC más cercana. (<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-13742.html>)

Posterior a la verificación de los datos con el proveedor y/o con Servicio de Impuestos Internos (SII), el SERNAC realizará la modificación de los datos en el sistema.

Importante: Se ha comprobado que los proveedores que **no actualizan sus datos** tienen altas posibilidades de que no se informen oportunamente las solicitudes derivadas e informadas en el Portal del Proveedor y, debido a esto, presentar solicitudes sin respuestas y, particularmente en Reclamos, obtener resultado **Proveedor No Responde (PNR)**.

Los proveedores que tengan página web, deben incorporar información sobre su **“Sitio web”**, para que las empresas declaren autónomamente sus **páginas oficiales de internet**, y de esta forma contribuyan con información válida y confiable para las personas consumidoras.

Lo anterior se realiza a través de la sección “Datos Proveedor” □ “Mi Perfil”, pestaña “Proveedor”, tal como lo muestra la imagen N° 10:

Imagen N°10: Ingreso Sitio Web de Empresa

Portal del Proveedor

Menú

- Inicio
- Reclamos
- No Molestar
- Me quiero Salir
- Datos Proveedor
 - Mi Perfil
- Mesa de Ayuda
- Oficios
- Cápsula informativa para

Inicio: Datos Proveedor » Mi Perfil

Proveedor

Rut: 17.956.808-K

R. Social: PRUEBA EZEQUIEL

N. Fantasía: PRUEBA EZEQUIEL

Mercado: OTROS TIPOS DE EDUCACIÓN

Categoría: OTRAS ACADEMIAS (IDIOMAS DANZA TEATRO ETC)

Sitio web: www.ezequiel.com X ezequiel.cl.com X www.pruebasvarias.cl X www.ezqui.cl X

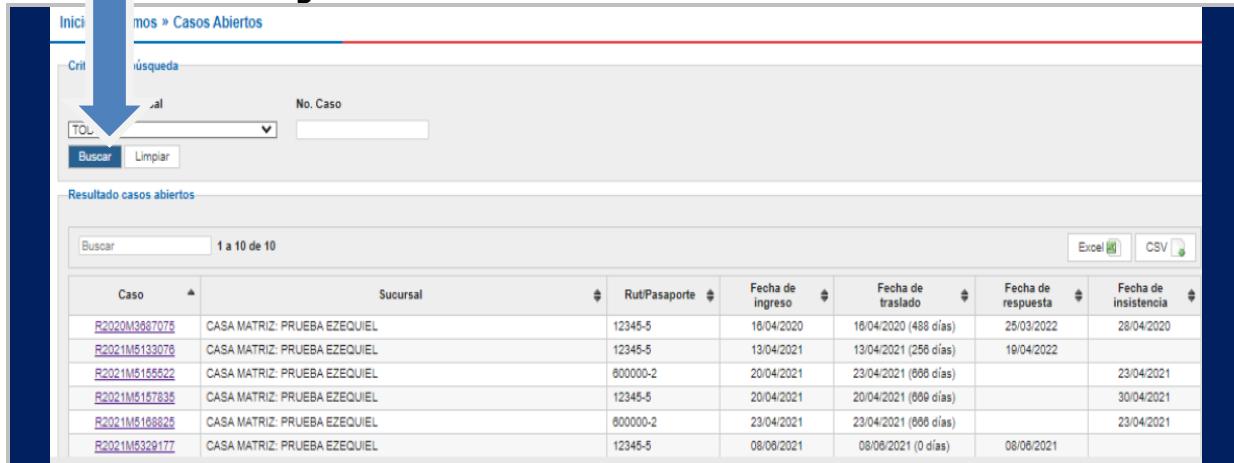
Agregar sitio web

6. Conocer y Descargar Informes Estadísticos.

A través del Portal del Proveedor, se puede acceder a tres Informes estadísticos: Casos abiertos, Casos cerrados y Casos históricos. Toda la información disponible en los informes puede ser exportada a formato Excel.

a) Casos abiertos: El Portal mostrará el Número de reclamo, Sucursal, Rut/Pasaporte, Fecha de Ingreso, Fecha de Traslado, Fecha de respuesta (si es que ha sido ingresada) y Fecha de Insistencia.

Figura N°11: Listado de Reclamos Abiertos.

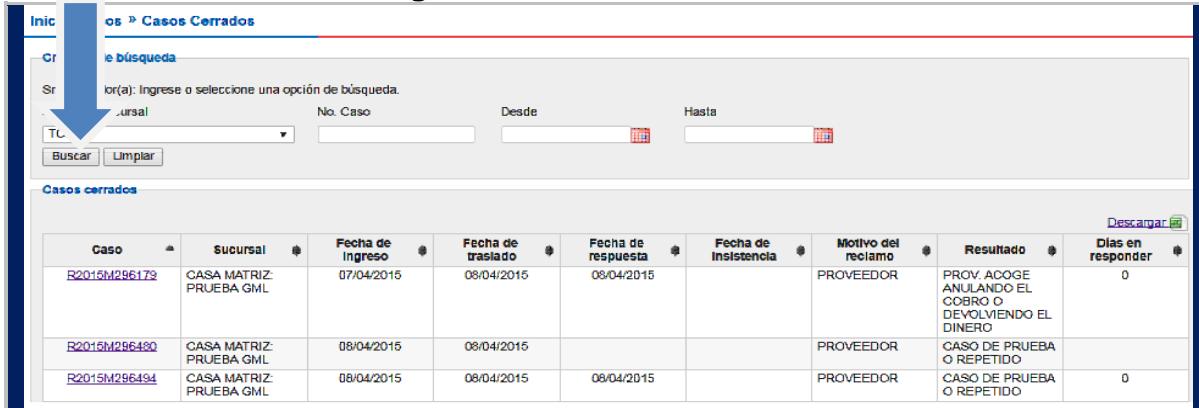


The screenshot shows a web-based application interface for managing open claims. At the top, there is a navigation bar with links for 'Iniciar Sesión', 'Ayuda', and 'Sobre'. Below the navigation, a search form is displayed with fields for 'Sucursal' (branch), 'Rut/Pasaporte' (identification number), and 'No. Caso' (claim number). A blue arrow points to the 'Buscar' (Search) button. The main content area is titled 'Resultado casos abiertos' and contains a table with 10 rows of data. The table has columns for 'Caso' (Case), 'Sucursal' (Branch), 'Rut/Pasaporte' (Identification Number), 'Fecha de ingreso' (Entry Date), 'Fecha de traslado' (Transfer Date), 'Fecha de respuesta' (Response Date), and 'Fecha de insistencia' (Insistence Date). At the bottom of the table, there are buttons for 'Excel' and 'CSV' to export the data.

Caso	Sucursal	Rut/Pasaporte	Fecha de ingreso	Fecha de traslado	Fecha de respuesta	Fecha de insistencia
R2020M13887075	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	18/04/2020	18/04/2020 (488 días)	25/03/2022	28/04/2020
R2021M5133076	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	13/04/2021	13/04/2021 (256 días)	19/04/2022	
R2021M5155822	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	600000-2	20/04/2021	23/04/2021 (666 días)		23/04/2021
R2021M5157835	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	20/04/2021	20/04/2021 (666 días)		30/04/2021
R2021M5168825	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	600000-2	23/04/2021	23/04/2021 (666 días)		23/04/2021
R2021M5329177	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	08/06/2021	08/06/2021 (0 días)	08/06/2021	

b) Casos Cerrados: Podrá conocer un listado con el resultado y causales de los reclamos. Su búsqueda se puede realizar por N° de reclamo, rango de fecha o sucursal, o a través de la opción **Buscar** (en este caso el sistema arrojará todos los reclamos cerrados del proveedor).

Imagen N°12: Reclamos Cerrados.



The screenshot shows a search interface for closed complaints. The search bar includes fields for 'Sucursal' (branch), 'No. Caso' (case number), 'Desde' (from) and 'Hasta' (to) dates, and a dropdown menu labeled 'TC' with an arrow pointing to it. Below the search bar is a table titled 'Casos cerrados' (closed cases) with the following data:

Caso	Sucursal	Fecha de Ingreso	Fecha de traslado	Fecha de respuesta	Fecha de Insistencia	Motivo del reclamo	Resultado	Días en responder
R2015M296179	CASA MATRIZ: PRUEBA GML	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015		PROVEEDOR	PROV. ACOLVE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO EL DINERO	0
R2015M296480	CASA MATRIZ: PRUEBA GML	08/04/2015	08/04/2015			PROVEEDOR	CASO DE PRUEBA O REPETIDO	
R2015M296494	CASA MATRIZ: PRUEBA GML	08/04/2015	08/04/2015	08/04/2015		PROVEEDOR	CASO DE PRUEBA O REPETIDO	0

Tal como se muestra en la imagen N° 12, el sistema presenta el Número de reclamo, Sucursal, Fecha de Ingreso, Fecha de Traslado, Fecha de Respuesta (si es que ha sido ingresada), Fecha de Insistencia, Motivo del reclamo (categoría motivo legal), Resultado y Días en responder. En la columna “**Caso**” podrá visualizar una Ficha que contiene antecedentes generales del reclamo y puede acceder a la respuesta ingresada al reclamo (revisando pestaña “**Adjuntos**”).

c) Casos Históricos: se refieren a aquellos reclamos del período anterior a la puesta en marcha de la nueva versión del Portal del Proveedor (hasta finales del año 2014). Contiene los mismos datos que la opción “Casos Cerrados”.

7. Estándares de Calidad Transversales de las Respuestas a productos del SERNAC.

En esta sección, se presentarán Estándares de Calidad transversales que deben mantener las respuestas a las solicitudes derivadas.

8.1 Plazos para ingresar respuesta.

Todos los productos que son gestionados por medio del Portal del Proveedor estipulan en sus respectivas "Guías de gestión" plazos a cumplir para entregar respuesta a los consumidores por medio de la plataforma.

Los plazos para ingresar la respuesta pueden ser distintos a los plazos en que la respuesta llega a la persona consumidora, ya que puede existir revisión de ella por parte de las personas a cargo de la gestión en SERNAC, quienes disponen también de plazos para efectuar dicha revisión.

En la situación que no se cumplan los plazos establecidos, el SERNAC podrá tomar otras medidas de insistencia y/o protección que aseguren la entrega de una respuesta a la persona consumidora, resguardando así sus derechos en materia de consumo.

8.2 Contenido de la respuesta.

Para la elaboración de las respuestas, es importante que se consideren las instrucciones y recomendaciones estipuladas en las respectivas Guías de gestión de cada producto que es gestionado por medio del Portal del Proveedor:

- ✓ Completar todos los campos que se solicita en la gestión de cada producto.
- ✓ Dar respuesta como mínimo a lo que es solicitado por la persona consumidora, asegurando coherencia entre la solicitud y la respuesta.
- ✓ Agregar toda la información que sea posible y necesaria para que la persona que atiende público de SERNAC pueda analizar la respuesta y definir correctamente su cierre.

8.3 Cumplimiento de respuesta.

En aquellos reclamos en que el Proveedor entrega una respuesta favorable, vale decir, accede a la solicitud enviada, deberá asegurarse de cumplir con ella en la forma y tiempo comprometido. La persona consumidora podrá avisar del incumplimiento de la respuesta entregada, ante lo cual el SERNAC podrá tomar otras medidas de insistencia y/o protección, que aseguren la confiabilidad y cumplimiento de lo comprometido, resguardando el derecho de las personas reclamantes.

Al verificar el incumplimiento de una respuesta entregada por un proveedor, el resultado del reclamo inicial podría ser modificado.

En la situación que el proveedor haya entregado una respuesta desfavorable, vale decir, no accedió a la solicitud del consumidor/a, el SERNAC evaluará el motivo y, si este rechazo no se ajuste a la normativa, podrá tomar otras medidas de insistencia, protección y/o derivación a sectorialista, que aseguren el resguardo de los derechos de las personas consumidoras.