

GUÍA PORTAL DEL PROVEEDOR

Enero 2024

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.	9
5. Mesa de Ayuda Proveedores	11
6. Revisar y Actualizar Datos del Proveedor.	14
7. Conocer y Descargar Informes Estadísticos.	18
8. Estándares de Calidad Transversales de las Respuestas a productos del SERNAC.	20

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 Relacionamento 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:

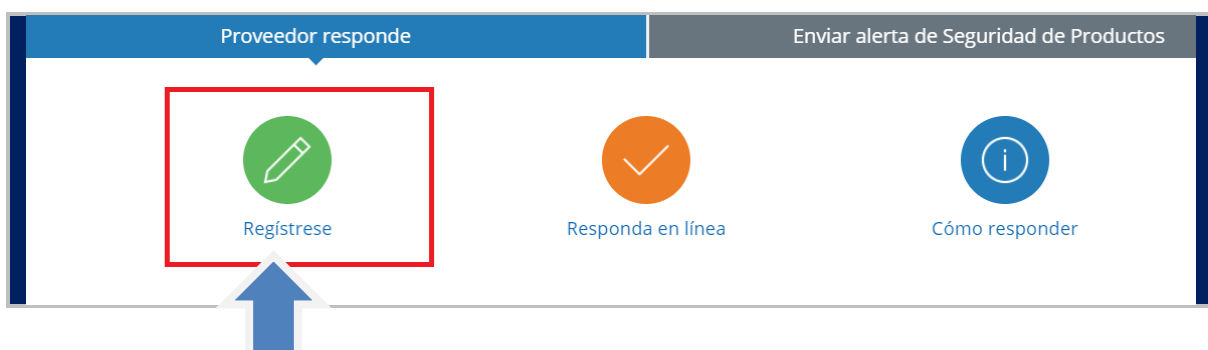
- ✓ Publicación de todas las solicitudes de consumidores dirigidas al proveedor, relacionadas a gestión de Reclamos, No Molestar/Aviso de Incumplimiento y Me Quiero Salir.
- ✓ Único canal válido para el ingreso de respuestas de las solicitudes derivadas.
- ✓ Único validador del volumen de reclamos trasladados 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 Relacionamento 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"

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Registro de nuevos proveedores

Protocolo de relacionamiento Sernac-Proveedores

La Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 21.081, establece las normas sobre **protección de los Derechos de los Consumidores** y faculta al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para promover la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, así como de requerirles información.

Con el fin de facilitar a los proveedores tanto la entrega de respuestas a las y los consumidores, como de la información requerida por el SERNAC, se ha dispuesto el **Portal del Proveedor**, un espacio digital de interoperabilidad entre este Servicio y cada empresa registrada. Para acceder al Portal, la empresa debe registrar sus datos y los de su representante legal, con lo que obtendrá un nombre de usuario y contraseña.

El SERNAC publicará en el Portal los trámites ingresados por las y los consumidores que requieren respuesta de parte de las empresas. Así, **este Portal del Proveedor será el único medio para el traslado de los requerimientos y para que los proveedores registrados y validados en él entreguen sus respuestas a las y los consumidores**. Al registrarse, el proveedor se compromete a contestar los requerimientos recibidos por medio del Portal, en la forma y los plazos señalados en las comunicaciones enviadas por el SERNAC y en las guías dispuestas para estos fines en el mismo Portal y/o el sitio web del SERNAC.

Adicionalmente, este sistema dispone de una **Mesa de Ayuda** para dar soporte al proveedor en aspectos técnicos, actualización de datos y gestión de los casos que el SERNAC tramita a través de este Portal.

Servicios de 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 Ley del Consumidor. El proveedor deberá responder indicando una solución al problema planteado o rechazando justificadamente la pertinencia del reclamo.
De acuerdo al artículo 58 de la Ley del Consumidor, los proveedores están obligados a proporcionar al SERNAC todos los antecedentes y documentación que les sea solicitada por escrito y que diga relación con la información básica comercial. Dicho requerimiento podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos necesarios para el cumplimiento de las funciones del SERNAC. En caso de que el proveedor no entregue respuesta a los reclamos de las y los consumidores dentro de los plazos señalados, 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. Lo anterior, es sin perjuicio de la facultad de SERNAC de solicitar cualquier antecedentes relevante para fines de fiscalización, lo mismo que el ejercicio de todas o cualquiera de las potestades que la ley le franquea para proteger los derechos de los consumidores.
- 2. No Molestar**
Servicio mediante el cual las y los consumidores 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, por los canales que corresponda (llamada, sms, whatsapp, correo electrónico), en cuanto reciba las notificaciones de estos requerimientos.
La Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 21.081 (artículo 28, letra b), prohíbe la comunicación publicitaria a aquellos consumidores/as que hayan solicitado expresamente su suspensión: "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. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido".
- 3. Me Quiero Salir (para proveedores de servicios de telecomunicaciones y de seguros)**
Servicio mediante el cual las y los titulares de un contrato por adhesión, solicitan dar término anticipado a uno o más 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, entendiéndose 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 informará oportunamente, a través de correo electrónico y/o del Portal del Proveedor, si se modifican los servicios aquí listados o se añaden otros.

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 a la que tenga acceso por medio del SERNAC, respecto de los cuales reconoce se encuentran protegidos en la forma y condiciones que establece la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Esta obligación comprende a todo el personal de la empresa o a quienes ésta encomiende el desarrollo y ejecución del presente convenio. Todo lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades personales.

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.

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 del sitio web de SERNAC, documento que es reproducido íntegramente y conocido por las partes integrantes de este protocolo.

Información fidedigna

El proveedor se compromete a entregar información fidedigna para su registro, debiendo informar al SERNAC de cualquier cambio en los datos de contacto entregados en el Portal, a través de la Mesa de Ayuda, y respondiendo las solicitudes masivas de actualización de datos que realiza el Servicio, según corresponda.

El proveedor informará oportunamente y en el más breve plazo la situación de Término de Persona Jurídica o liquidación forzosa, cuando ello acontezca, a objeto de evitar errores de direccionamiento de los requerimientos y resultados negativos.

El proveedor está obligado a cumplir y respetar tanto la Ley 19.496 y sus modificaciones presentes y futuras, como asimismo de cualquier otra normativa relacionada con los derechos de los consumidores. La empresa se compromete a la entrega de información fidedigna para el registro y al cumplimiento cabal de este Protocolo.

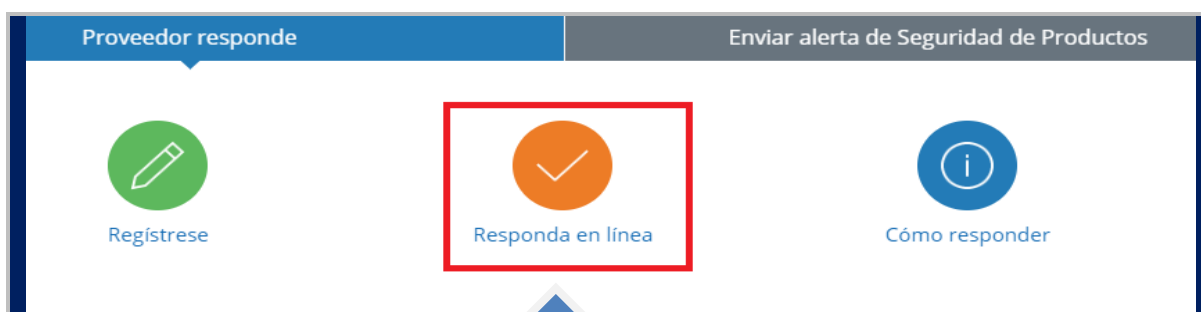
⁴ Protocolo disponible en la página web de SERNAC, en <https://www.sernac.cl/app/nuevo-proveedor/>

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 donde deberá ingresar su nombre de **Usuario y Contraseña**.

Imagen N°4: Ingreso de claves.

Una captura de pantalla del formulario de inicio de sesión de SERNAC. El encabezado muestra el logo de SERNAC y el texto "Servicio Nacional del Consumidor". Debajo, hay un campo de texto con el placeholder "Ingrese nombre de usuario y contraseña". A continuación, hay dos campos de entrada: "Ingrese su usuario" y "Ingrese su contraseña". Debajo de estos campos, hay un botón azul que dice "Aceptar" y un enlace que dice "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.

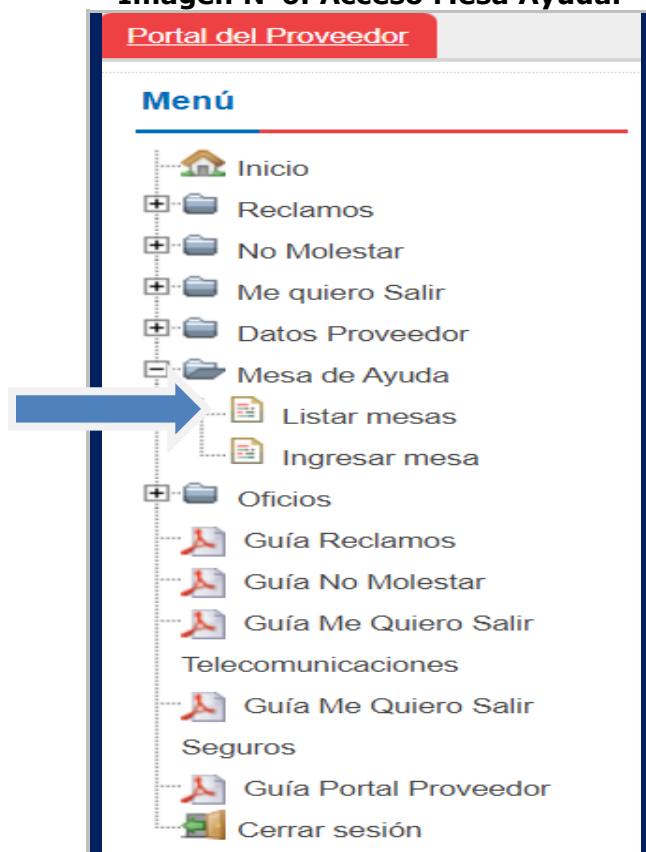
iii) Actualizar información de contactos e informar contrapartes

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, Funcionamiento Portal del Proveedor, Gestión de Reclamos, Solicitud de Reportes Estadísticos y Gestión, Otros⁵, Consultas Me Quiero Salir, Aplicación No Molestar, Consultas proceso de Fiscalización, Gestión de Reclamos – Respuestas Inconsistentes y Consultas Reclamo Cobranzas (No Me Hostiguen).

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.



⁵ Dentro de la categoría "Otros" al momento de ingresar ticket a la Mesa de Ayuda, podrá consultar sobre temas relacionados a: Rankings y otros temas no contemplados en los demás ámbitos.

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
- Guía Reclamos
- Guía No Molestar
- Guía Me Quiero Salir
- Telecomunicaciones
- Guía Me Quiero Salir
- Seguros
- Guía Portal Proveedor
- Cerrar sesión

Inicio: Mesa de Ayuda » Ingresar mesa

Ingreso Mesa de Ayuda

Tema: ACTUALIZACION Y REGISTRO DE DA

Nombre contacto: PRUEBA1

Teléfono contacto: 33333333333

Email contacto: prueba@prueba.cl

Descripción del ticket: Estimados, se requiere modificar información del representante legal de la empresa. AÚto.

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) 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.

3) Gestión de Reclamos: informar sobre algún caso que debe ser analizado, por ejemplo: reclamos mal direccionados, reclamos que se encuentran repetidos, reclamos cerrados antes del plazo para dar respuesta, reclamo fue cerrado con resultado Proveedor No Responde con respuesta ingresada, causal utilizada en el cierre no corresponde, etc.

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.

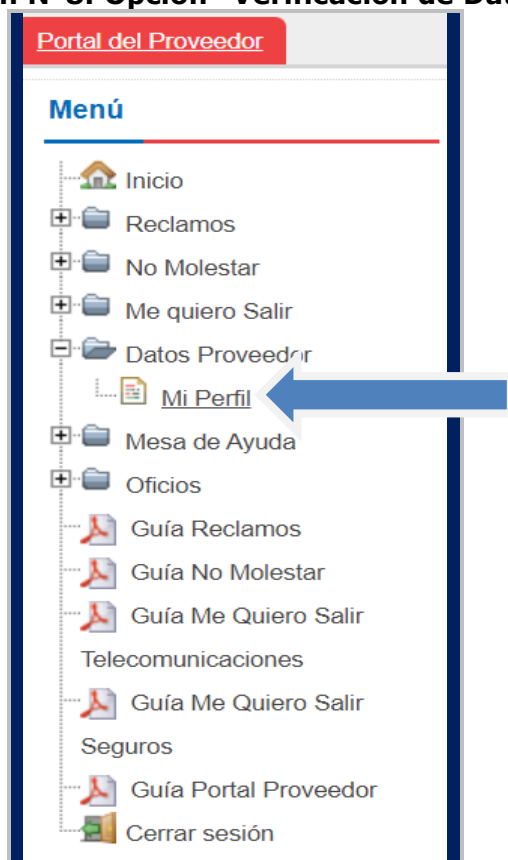
- 4) Solicitud de reportes estadísticos y de gestión:** solicitar bases de datos de reclamos, estudios realizados por el Servicio, entre otros.
- 5) Otros:** Estos generalmente corresponden a consultas y situaciones especiales no contempladas en las opciones anteriormente enunciadas.
- 6) Consultas Me Quiero Salir:** informar y/o consultar incidencias o dudas sobre la aplicación en general (Ej: estado del caso, error en las respuestas ingresadas, etc.).
- 7) Aplicación No Molestar:** informar y/o consultar incidencias o dudas sobre la aplicación en general (Ej: incidencias en cargas de archivos, error en respuestas ingresadas, etc.).
- 8) Consultas Proceso Fiscalización:** informar y/o consultar sobre temáticas relacionadas a Fiscalización realizada por el SERNAC.
- 9) Consultas Gestión de Reclamos – Respuestas Inconsistentes:** solicitar envío de respuesta ante casos que fueron cerrados con resultado Proveedor No Acoge Respuesta Inconsistente. Solo pueden realizar ingresando el ticket como plazo máximo de 5 días hábiles desde el cierre del caso.
- 10) Consultas Reclamo Cobranzas (No Me Hostiguen):** informar sobre algún caso que debe ser analizado, que esté categorizado como “Reclamo – Cobranza”.

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.

6. 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** respecto 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

Rut	Nombre	Dirección	Teléfonos	Email	Editar
600.000-2	PATO D	Direccion1, ARICA	+56 351956900	KVALVERDE@SERNAC.CL	

[Agregar nuevo contacto](#)

Contraparte otras facultades

Fiscalización (F), Procedimiento Voluntario Colectivo (P), Juicios (J)

Rut	Nombre	Dirección	Teléfonos	Email	Materia	Editar	Eliminar
600.000-2	nombre1 paterno1	direccion1, null	+56 269074481	mail1@mail.com	F J		
Sucursal: (17423) FSDSDFSD			Dirección: DFGDFGDFG, ARICA				
600.000-2	nombre1 paterno1	direccion1, null	+56 269074481	mail1@mail.com	F J		
Sucursal: (139) CASA MATRIZ DE : BANCO			Dirección: TEATINOS 123, SANTIAGO				
11.111.111-1	CRISTINA FLORES	TEATINOS 50, SANTIAGO	+56 269074483	prueba@prueba.cl	F P		
Sucursal: (7604) OTRA SUCURSAL			Dirección: FDSFDFDSF 234, MARIA ELENA				

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, la que quedará disponible en el **sitio del CSIRT**⁶ (<https://www.csirt.gob.cl/>).

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

⁶ Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Imagen N°10: Ingreso Sitio Web de Empresa

Portal del Proveedor

Inicio: Datos Proveedor » Mi Perfil

Proveedor Sucursales Convenio Contraparte Bitácora

Proveedor

Rut 13.476.557-7

R. Social PRUEBA_RS

N. Fantasia PRUEBA BANCOS 1

Mercado FINANCIEROS Categoría CAJAS DE COMPENSACION

Sitio web www.prueba.cl

Menú

- Inicio
- Reclamos
- No Molestar
- Me quiero Salir
- Datos Proveedor**
- Mi Perfil**
- Mesa de Ayuda
- Oficios
- Guía Reclamos

7. 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.

Inicio: Reclamos » Casos Abiertos

Selección Sucursal: TODOS No. Caso:

Buscar Limpiar

Resultado casos abiertos

Buscar 1 a 10 de 10 Excel CSV

Caso	Sucursal	Rut/Pasaporte	Fecha de ingreso	Fecha de traslado	Fecha de respuesta	Fecha de insistencia
R2020M3687076	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	16/04/2020	16/04/2020 (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	
R2021M5155522	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	800000-2	20/04/2021	23/04/2021 (666 días)		23/04/2021
R2021M5157835	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	20/04/2021	20/04/2021 (669 días)		30/04/2021
R2021M5188826	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	800000-2	23/04/2021	23/04/2021 (666 días)		23/04/2021
R2021M5329177	CASA MATRIZ: PRUEBA EZEQUIEL	12345-5	08/08/2021	08/08/2021 (0 días)	08/08/2021	

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.

Inicio: [Casos](#) » [Casos Cerrados](#)

Búsqueda

(*) Ingrese o seleccione una opción de búsqueda.

Selección sucursal: No. Caso: Desde: Hasta:

Casos cerrados [Descargar](#)

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. ACOGE ANULANDO EL COBRO O DEVOLVIENDO EL DINERO	0
R2015M296490	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".

8. 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.