

## Proceso de Interoperación en el ámbito de protección a los consumidores

**José Roa Ramírez**  
**Mario Jonquera**  
**Nelson Lafuente**

### Introducción

El proceso de **Interoperación** que se desarrolla en el actual modelo de atención de Público en el Programa **SERNAC Facilita**, que ha implementado el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), orientado al desarrollo de una **Ventanilla Única** en materias de consumo, en conjunto con otras instituciones públicas, tanto del Estado Central como territoriales, constituye un importante desafío modernizador y de relacionamiento de las instituciones públicas con la Sociedad Civil.

Este desafío, que forma parte sustancial de las definiciones estratégicas del SERNAC, nos ha planteado la necesidad, en el marco de la interoperación, de definir de un conjunto de políticas, normas, estándares y procedimientos orientados a establecer en términos formales la modalidad de interoperación y sus respectivas interfaces entre los diferentes organismos que forman parte de este programa.

En el contexto del desarrollo de la estrategia de la política de Gobierno Electrónico en Chile, esta iniciativa ha permitido resolver satisfactoriamente, en el ámbito de Atención al Ciudadano, en un proceso de evolución sistemática, las tres primeras fases de desarrollo, que esta estrategia define, situándonos en la cuarta fase en su periodo inicial.

Las primeras fases se refieren a:

- Proveer información de nuestro Servicio al ciudadano (**Presencia**).
- Desarrollar comunicaciones simples entre el SERNAC y los ciudadanos, con la incorporación de esquemas de búsquedas básicas. (**Interacción**)
- Facilitar al ciudadano la recepción de consultas y reclamos en forma electrónica, en forma alternativa a la atención presencial. (**Transacción**)

Finalmente, ya situados en la cuarta fase, (**Transformación**), que dice relación con los cambios que se desarrollan en los servicios para facilitar en forma electrónica aquellas prestaciones de carácter complejo, que forman parte de su misión crítica, con el uso de aplicaciones que administran las entregas de respuestas y/o prestaciones a los ciudadanos. Esta última fase exige desarrollar rediseños de procesos, acuerdos de Interoperación, implementar soluciones tecnológicas y capacitación técnica.

El desempeño de nuestro modelo de atención de público, en esta última fase de desarrollo, está orientada centralmente al proceso de **agregación de Valor Público**, con un mejoramiento sustantivo de nuestra **oferta** que se materializa a través de un **proceso de integración**, al cual concurren un conjunto de Servicios Públicos que tienen competencias en el ámbito de consumo (**back office**), el desarrollo de una red nacional de plataformas comunales de atención de público (**Front office**) y nuestra propia gestión territorial a través de las Direcciones Regionales, operando simultáneamente con una gestión de canales ya implementados a través de una Plataforma Tecnológica definida.

El proceso de agregación de Valor Público de este modelo se manifiesta a través del potenciamiento de nuestra Oferta, siendo uno de los aspectos relevantes, el desarrollo de procedimientos de delegación de Oferta hacia las instituciones locales (municipios) y sectoriales (superintendencias). De esta forma nuestra propuesta hacia la sociedad civil, en particular, los consumidores, tiende a masificarse con características de cercanía y accesibilidad.

De igual manera, la generación de interfaces que se producen en este relacionamiento integral, impacta directamente en un mejoramiento cualitativo de la oferta, lo cual, a su vez, genera una mayor agregación de valor público.

Exponer el desarrollo de esta experiencia de Interoperación, relativa a temas de protección al consumidor, constituye el eje central de este documento.

## **Capítulo I Marco General**

### **1. ¿Qué es el SERNAC?**

El Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.<sup>1</sup>

SERNAC, es un organismo público que tiene como misión institucional contribuir al desarrollo de los mercados mediante la difusión y educación de los derechos y deberes de los consumidores, mediante charlas y seminarios, generando información que permita a los consumidores efectuar actos de consumo más racionales; apoyar a los consumidores que se vean afectados por el incumplimiento de las normas relacionadas con la protección al consumidor y favorecer el desarrollo de herramientas para la auto educación y defensa de sus derechos individuales, colectivos o difusos.

Junto con la misión expuesta, el SERNAC ha definido cinco objetivos estratégicos, de los cuales dos de ellos tienen directa relación con el Programa que contiene el modelo de atención de Público que desarrollaremos en este documento.

- Objetivo N°1: “**Acercar el SERNAC a la gente**, mejorando la cobertura nacional mediante convenios con la institucionalidad pública, tanto a nivel del Estado central como territorial, aumentando el número de medios o canales disponibles para acceder a los servicios o productos del SERNAC , simplificando el lenguaje (adecuado a cada tipo de usuario), dando claridad acerca de cómo acceder a estos servicios, mejorando el grado de efectividad en las acciones, medidos por estándares conocidos, mejorando la presencia pública del SERNAC, y realizando evaluaciones periódicas sobre el grado de conocimiento del servicio y percepción de su calidad”
- Objetivo N°5: “**Modernizar el SERNAC** mediante la implantación de sistemas/procesos de atención de público de óptima calidad, sistemas de segmentación de usuarios, medición del reconocimiento como servicio de calidad, implementación del edificio institucional nuevo en Santiago, medición del grado de uso de nuevas tecnologías y de herramientas de gestión, incluida una política y Gestión de RRHH moderna, e indicadores de toda la gestión, finalmente el grado de descentralización de las decisiones y de los recursos”

---

<sup>1</sup> La ley 19.496, en su Título V Del Servicio Nacional del Consumidor, artículo 57

## **2. Proceso de Atención de Público hasta el 2002**

### **2.1 Ingreso y Registro de Casos**

Los procedimientos de atención de público en las 13 Direcciones Regionales (una en cada Región), se realizaban a través de un modelo de “Postas” desarrollado bajo ciertos parámetros, que en lo fundamental, consistía en un primer frente donde se escuchaba el “caso” que presentaba el consumidor para luego clasificarlo, como consulta, queja ó reclamo.

Si era Consulta, se entregaba una respuesta verbal sin ningún tipo de registro de contenido. Si era un Reclamo el consumidor era trasladado a otro módulo para ser atendido, en donde debía explicar nuevamente su caso, para luego llenar el Formulario de Reclamo, el cual era ingresado por Oficina de Partes e iniciar la tramitación del mismo.

Los procedimientos tanto de gestión como de derivación, criterios de registros, formularios, tiempos de tramitación y de respuestas en muchos aspectos se diferenciaban de una región a otra.

### **2.2 Relacionamiento con Servicios Públicos (SSPP)**

SERNAC, al atender Consultas y Reclamos en el ámbito del consumo, se constituye en forma natural en receptor de “problemas” que son regulados por otros marcos normativos, por tanto, no están bajo la tutela de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor lo cual, en cierta medida, generaba una dificultad al SERNAC para su tramitación, ante lo cual normalmente se derivaban a los consumidores a las oficinas de los Servicios Públicos respectivos.

En regiones la situación adquiere un mayor grado de complejidad ya que la mayoría de estas instituciones reguladoras no existen. Aquello compromete a nuestras Direcciones Regionales ante los requerimientos de los ciudadanos, a hacerse cargo de estos casos para luego remitirlos, vía postal, a las respectivas superintendencias. Esta situación determina la necesidad de establecer un dialogo al respecto a nivel interinstitucional, que permitiera enfrentar dicha demanda desde la sociedad civil, en base a una propuesta de relacionamiento Interservicios que definiera con claridad las áreas de competencias ante situaciones difusas, procedimientos manuales, formularios tipos y criterios de colaboración entre organismos públicos. Los primeros convenios de carácter general entre el SERNAC y otras instituciones públicas surgen en este periodo. (1995—2000).

Por lo tanto el proceso de Atención de público carecía de criterios y procedimientos sistemáticos, funcionando de manera desarticulada, difusa con una oferta poco atractiva para el consumidor, quien debía asumir, mayoritariamente, los costos transaccionales para la presentación de sus requerimientos.

### **2.3 Aplicación de Tecnología**

La capacidad tecnológica instalada en el Servicio estaba reducida a contar con solo dos sistemas computacionales que operaban localmente en la Dirección Regional Metropolitana (SIJJ) y la quinta región (Protecom). A pesar de este incipiente desarrollo tecnológico, el proceso de atención de público mayoritariamente se gestionaba manualmente, con las características definidas en Ingreso de Casos.

## 2.4 Relacionamento territorial

A partir de la promulgación de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos del consumidor, en el año 1997, el SERNAC ha privilegiado su gestión en materias que dicen relación con el proceso de atención de público, optimizando sustantivamente el nivel de información, orientación y asesoría jurídica que el Servicio entrega a los consumidores.

Ante la evidente necesidad de ampliar la cobertura del Servicio en materias de información y mediación que el Estado presta a la población en materias de consumo y, a su vez, ante el desafío de participar en el proceso de modernización del Estado, que implica, en uno de sus aspectos centrales, el compartir, desde el Estado Central, nuevas funcionalidades y competencias con entidades territorialmente descentralizadas, el SERNAC ha implementado, desde 1991, el Programa de **Oficinas Comunales de Información al Consumidor**, que, a través de convenios firmados con los municipios, ha permitido establecer estas Oficinas Comunales en la mayor parte del territorio nacional.

Siendo los municipios organismos de administración comunal encargados de promover la participación de los ciudadanos en el desarrollo económico, social y cultural a nivel local, así como de atender de modo sistemático las necesidades de su comunidad, el SERNAC desde siempre los ha definido como un interlocutor sustantivo y determinante en los conflictos que surgen de las relaciones de consumo de sus localidades.

El carácter sistémico del proceso de consumo plantea la necesidad de asumir la difusión y protección de los derechos del consumidor desde una perspectiva integral. De este modo, el conjunto de organismos públicos, particularmente que tienen competencia en temas de consumo básico, cuyo fundamento jurídico lo constituyen las llamadas leyes especiales en el ámbito del consumo y que complementan la Ley N° 19.496, revisten una importancia fundamental en el proceso de desarrollo y consolidación de estas oficinas.

Una parte importante de los requerimientos que estas Plataformas comunales receptionan, apuntan en gran medida a los servicios de estos organismos reguladores (superintendencias y subsecretarías), lo que hace necesario estrechar y formalizar las relaciones entre éstos y las oficinas municipales.

A nivel de Registro, no existían estadísticas nacionales que dieran cuenta del ingreso, derivación, gestión y cierre de los casos. Solo se contaba con volúmenes de atención obtenidos regionalmente y cuya consolidación se hacía cada tres meses.

## Capítulo II SERNAC *Facilita*

### 1. Fundamentos Programa SERNAC *Facilita*

- En el país, el cumplimiento y evolución de los derechos de los consumidores son de responsabilidad de tres actores: instituciones estatales cada una de las cuales tiene un ámbito de intervención específica, asociada a sectores, uno de los cuales es el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC; los proveedores y; los consumidores.

- La diversidad y universalidad de los fenómenos de consumo fundamentaron la necesidad de diseñar un modelo de atención de público sistematizado, con cobertura nacional, integral e integrado por 5 canales diferentes, 8 instituciones temáticas, para identificar por ejemplo, en que partes del país se repite el fenómeno, identificando conductas favorables y desfavorables tanto del consumidor como del proveedor en materia de protección de derechos de los consumidores o si tiene efectos colaterales o asociados a los estudiados por una instancia específica.
- La situación descrita define la necesidad de iniciar un proceso de optimizar y sistematizar la función de Atención de Público a nivel nacional. Este proyecto se fundamentó en su origen, en la necesidad de aumentar la cobertura territorial para proteger los derechos de los consumidores en materia de consumo, mejorando el nivel y calidad de la información tanto respecto de la calidad y precio de los bienes y servicios adquiridos así como sobre los derechos y obligaciones que le otorgan las leyes en este ámbito, reduciendo las asimetrías de información existente en esta materia entre proveedores y consumidores.
- El Principio de la Inexcusabilidad Administrativa. El artículo 14 de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, nos obliga a recepcionar, registrar y notificar todos los requerimientos presentados por los ciudadanos, sean o no de su competencia. Aquellos que no sean de su competencia, deberá derivar los antecedentes y notificar al organismo competente para su respectiva gestión, informando de ello al interesado (consumidor). Este principio rector forma parte del modelo en desarrollo.

## **2. Antecedentes**

Según la encuesta CERC de julio de 2002, un 77% de la población señala tener “poca y nula protección” frente a abusos, excesos y fallas de mercado. Aun cuando la Ley 19.496 sobre Derechos del Consumidor mejoró la definición y protección de los derechos de los consumidores, persiste un alto nivel de desconocimiento de éstos respecto de sus derechos y de cómo materializarlos, así como al mismo tiempo se continúan observando reclamos por abusos cometidos por parte de proveedores.

Un porcentaje significativo de las consultas y reclamos recibidos por el SERNAC, corresponden a temáticas de otras instituciones, las que se rigen por sus propias normativas. En efecto, de las solicitudes de atención recibidas por el SERNAC, más de un 40% corresponden a materias a cargo de otras instituciones, sobre las cuales el SERNAC, de acuerdo a la ley, no tenía competencia ni facultades para intervenir.

La falta de una vinculación más eficiente entre las instituciones públicas involucradas en el ámbito del consumo, ha generado duplicaciones y derivaciones, aumentando innecesariamente el costo de los requerimientos para los usuarios.

Por otra parte, las instituciones encargadas de resolver estos requerimientos tienen escasa presencia regional y menos comunal, por lo cual, parte importante de la ciudadanía ve impedido el acceso a realizar sus consultas o reclamos a la institución correspondiente. Este caso es más grave aún en zonas aisladas, donde el trayecto a las capitales puede demorar varias horas. Según cálculos realizados por SERNAC, los costos promedio en que incurre tanto el ciudadano (52% de los cuales son mujeres),

como el país (locomoción, alimentación, teléfono, horas-hombres, etc.) representan aproximadamente \$20.000 para un habitante de Santiago y \$57.000 para un habitante de Castro.

No obstante lo anterior, el problema no radica solo en la distancia geográfica sino que también en la insuficiente información con la que cuentan los ciudadanos respecto de las Plataformas de Atención y/o Puntos de Contacto ya existentes, su ubicación, los requerimientos que atiende y los problemas que soluciona, la documentación que se debe adjuntar, etc.

De igual forma, es necesario enfatizar que la oferta presentada por el Estado Central en las diferentes áreas de protección a los Derechos del consumidor se ha presentado como poco coherente y falta de sistematicidad; difusa y departamentalizada (por servicios); diversa áreas “grises”, es decir conflictos de competencias; inaccesible para muchos ciudadanos y con una multiplicidad de procedimientos para una misma gestión. Muchos de estos aspectos aún deben ser mejorados en su diseño.

Esta situación ha llevado a diseñar e implementar el Programa SERNAC *Facilita*, que tiene dentro de sus ejes centrales el desarrollo de procesos de Interoperación con las instituciones públicas que tienen competencias en el ámbito de consumo integrada por la Superintendencia de AFP (SAFP), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y Superintendencia de Salud .

El Programa, avanza hacia la creación de una “ventanilla única”, con cobertura nacional y capaz de otorgar una atención estandarizada e integral a las consultas y requerimientos de los ciudadanos en cada una de las comunas del país, en los distintos ámbitos relacionados con materias de consumo, permitiendo que el ciudadano pueda encontrar en un solo lugar una vía para canalizar sus consultas, requerimientos de información o de orientación, independientemente del lugar en que se encuentre, del canal que emplee para dirigir su requerimiento, de la naturaleza y ámbito de su problema, y de la institución responsable de darle una respuesta.

Con ello se espera facilitar el otorgamiento de información, orientación y asesoría a los consumidores en estas materias en una forma más cercana, eficiente, articulada y expedita, contribuyendo de esta forma a mejorar la protección de los derechos de los consumidores y disminuir la sensación de desprotección frente a eventuales abusos, excesos y fallas de mercado. A esta “ventanilla única” se le ha dado el nombre que mejor identifica al Programa: SERNAC *Facilita*. Este Programa se inscribe en el esfuerzo de modernización, para mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios por parte del Estado a la comunidad.

### **3. Objetivos del Programa**

Los objetivos buscados con la implementación de este Programa, son los siguientes:

- Permitir a los ciudadanos presentar sus requerimientos en materias de consumo en un lugar único, independientemente de la materia sobre la que verse, con el fin que éstos sean derivados en forma interna, es decir, por medio de un *workflow* y sin costo de derivación o traspaso para el usuario, a la Institución competente para solucionar el problema.
- Aumentar la cobertura e integración del sistema actual de Protección al Consumidor, dotándolo de un soporte informático que le permita responder oportunamente a las necesidades de la ciudadanía, permitiéndole acceso a la información no sólo para conocer el resultado de su requerimiento, sino también el estado de su tramitación.

- Estructurar una red física que incorpore las actuales Oficinas Comunales de Información al Consumidor donde existan, y que integre otras instituciones en las comunas en que esta vía no esté disponible.
- Potenciar el canal telefónico de atención de consultas, que es la vía más asequible y rápida para que los ciudadanos ingresen sus requerimientos.

### **Capítulo III Proceso de Interoperación en el Programa SERNAC *Facilita* (Rediseño)**

El rediseño del Proceso de Atención de público se materializa a través de un **proceso de integración**, al cual concurren un conjunto de Servicios Públicos que tienen competencias en el ámbito de consumo (**back office**), el desarrollo de una red nacional de plataformas comunales de atención de público (**Front office**) y nuestra propia gestión territorial a través de las Direcciones Regionales, operando simultáneamente con una gestión de canales ya implementados a través de una Plataforma Tecnológica definida. La generación de interfaces que se producen en este relacionamiento integral, impacta directamente en un mejoramiento cualitativo de la oferta, lo cual, permite generar una mayor agregación de valor público. Gráficamente, el esquema de funcionamiento puede ser visto en la figura N°1 “Esquema SERNAC *Facilita*”.

#### **1. Modelo Gestión de caso**

Los Consumidores en general vienen al SERNAC para presentar un requerimiento de información, orientación o bien para presentar un reclamo por algún derecho transgredido. El Ejecutivo de atención de público, al recepcionar dicho requerimiento, debe procesar determinadas definiciones para luego clasificarlo entre las opciones que presenta el sistema. Estas etapas son las siguientes:

- **No Consumo:** consulta que no considera una transacción según lo estipulado en la Ley 19.496 y Ley 19.955 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que tampoco tienen que ver con materias de consumo de las legislaciones específicas de las seis Superintendencias y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, adscritas a la Red de Protección del Consumidor. (Ej.: Si compro un computador portátil por Internet, ¿la ley del consumidor me protege?)
- **Orientación:** Acto en el cual el Ejecutivo de Atención de público de una Plataforma entrega al consumidor alguna sugerencia o recomendación respecto de las acciones a seguir ante un requerimiento de información. (Ej.: ¿Cómo hago efectiva la garantía de una batería de auto que compré nueva y que falló al cabo de dos semanas?)
- **Mediación:** Es la acción que desarrolla un ejecutivo ante un proveedor con el fin de buscar una solución, mediante un acuerdo entre las partes, al reclamo o disconformidad presentado por el consumidor en contra del primero.
- **La etapa Judicial:** Al no existir acuerdo entre las dos partes en conflicto (Consumidor y Proveedor), el reclamo puede pasar a la etapa Judicial. Esta etapa está asociada a las acciones que implican ingresar formalmente una denuncia a los Tribunales ya sea por el consumidor y/o por SERNAC.

## **2. Interoperación entre Plataformas Locales SSPP**

Las Plataformas Comunales de atención al Consumidor (PAPs), éstas solo llegan hasta la etapa de Mediación. En el evento, que un Ejecutivo de Plataforma Comunal estime que el caso pueda tener Interés Colectivo o Difuso y por lo tanto, el SERNAC debería hacerse parte en la denuncia ante el Juzgado de Policía Local, el procedimiento es resolver con la Dirección Regional respectiva del Servicio los pasos a seguir con el caso. Si se decide que el SERNAC se hará parte de la denuncia en los tribunales, el caso se debe transferir a la Dirección Regional para que ésta continúe su tramitación.

Para cada tipo de caso se define una serie de datos obligatorios a solicitar y se estandarizan varios campos mediante la presentación de alternativas para el Ejecutivo de Atención de Público, no permitiendo un ingreso discrecional de datos.

La situación descrita demuestra con nitidez el proceso de interoperación que se manifiesta entre la Red Territorial y las Direcciones Regionales del SERNAC para el tratamiento de los conflictos de consumo.

Gráficamente la clasificación de los casos puede observarse en la figura N°2 Etapa del Proceso de Atención a público.

Por otra parte, a nivel organizativo se definieron nuevas funciones para el personal, en particular se crea la función del Encargado de Atención de Público (ATP), quien debe velar por la correcta gestión de los casos al interior de su Plataforma visando los casos que cierran los Ejecutivos de Atención a Público. También se crea la figura del Administrador de las Plataformas (AP) que se encarga de hacer el soporte a la red territorial dependiente de la Dirección Regional.

La interoperación implica que el funcionario municipal se conecta computacionalmente al Sistema y opera con todos los estándares que tiene un funcionario SERNAC para la tramitación de un caso, salvo la opción judicial que legalmente no pueden efectuar directamente, pero ese caso es Transferido a la Dirección Regional para que continúe su proceso.

Desde el año 2003 a la fecha el Programa presenta una cobertura comunal calculada sobre las 346 comunas del país que alcanza al 73,7% (255 sobre 346) Plataformas que se encuentran conectadas on-line o en forma manual. Si consideramos los Buzones se llega al 90,8% (314 sobre 346), se adjunta cuadro N°1, cobertura en convenios.

Por otra parte si se observa la cobertura que se tiene con la interoperación con los municipios en función de los habitantes de las comunas, se llega a una cobertura de 89,6%; las 32 comunas sin convenio, representan un 10,3% de la población. El 84,9% de la población tiene acceso a atención presencial (Internet o manual), mientras un 4,7% tiene acceso a través de buzón.

Los problemas encontrados para seguir avanzando al 100% de comunas con una Plataforma computacional conectada, corresponde principalmente a las limitaciones de recursos que presentan los municipios, así como, por la falta de incentivos para que éstos tengan motivación para asignar una mayor prioridad al tema del consumo entre los variados temas que maneja un municipio (plan regulador, patentes, actividades culturales, etc.).

### 3. Interoperación hacia SSPP

SERNAC, para entregar un mejor Servicio, basado en un análisis sistémico, ha integrado a seis Superintendencias y a una Subsecretaría que tienen competencia en ámbitos de consumo de las personas. Para todas estas entidades, se derivan casos de consultas y reclamos que se reciben en todas las plataformas y por todos los canales (Telefónico; Escrito; Internet; Presencial; Buzón)

La derivación de casos es realizada mediante dos medios, según el convenio que se tenga con cada institución:

- E-mail: Cada vez que un funcionario deriva un caso se emite un e-mail estandarizado que la institución lo integra a sus sistemas para tramitarlo. Una vez que finaliza la tramitación o cuando cambia de estado envía un e-mail tipo al Sistema de SERNAC para cerrar el caso o para registrar el cambio de estado. Una variante de lo anterior es E-mail con archivo adjunto. Este método implica generar un archivo por día que esta estructurado con la información de todos los casos derivados a dicha institución. Si no hay casos derivados igualmente se emite el e-mail. Al igual que el caso anterior se nos informa mediante e-mail tipo los cambios de estado y los cierres de los mismos.
- Web: esta forma de derivación implica ingresar a un formulario especial que han dispuesto las instituciones para ingresar los casos en sus sistemas. Desde el punto de vista computacional es ingresar a una página Web. El compromiso de las instituciones que se integran por este método es enviar un e-mail tipo con el cierre del caso, al igual que los cambios de estado.

El resultado final de la interoperación tiene como consecuencia que un consumidor de cualquier comuna de nuestro país pueda presentar una Consulta o Reclamo, en el ámbito del consumo , y es respondida con el conocimiento necesario, ya sea en la misma Plataforma o directamente desde el SSPP competente al domicilio del consumidor.

La interoperación con otros Servicios Públicos, si bien nace por el ingreso y derivación de casos desde las Plataformas Comunales hacia otros Servicios SERNAC también se beneficia con la alianza al establecer una mejor oferta ante los municipios para extender la Red Territorial del Programa .De igual modo, los SSPP se ven beneficiado al poder contar con mayores puntos de interacción con los consumidores en casi todo el país a un bajo costo . El mejoramiento de la calidad de la oferta que genera el SERNAC, tanto hacia la Red Territorial como hacia los Servicios Públicos, constituye el factor central de generación de Valor Social

SERNAC, definió, en base a los tipos de requerimientos recepcionados en sus plataformas y la factibilidad tecnológica de poder integrarse computacionalmente, para su interoperación en back office a las siguientes instituciones:

- Superintendencia de Isapres, hoy Superintendencia de Salud. SISP.
- Superintendencia de Administradoras de fondos de Pensiones. AFP.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios. SISS
- Superintendencia de Valores y Seguros. (área de Seguros).
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles. SEC
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. SUBTEL

Con cada una de las instituciones se llegó a un acuerdo, que en lo fundamental establece la derivación de casos del tipo Consulta y del Tipo Reclamos de manera informática para que cada Servicio lo tramitase con la obligación de informar, vía Sistema, al SERNAC sobre el avance y el cierre de cada caso.

Este proceso permite definir procedimientos estandarizados, criterios de transferencias homologados, tiempos de respuestas y responsables de cada gestión, en función de una política integral de satisfacción a los consumidores.

Para realizar lo anterior se analizó con cada institución la forma de integrar los sistemas computacionales, para ello lo primero fue observar la serie de campos que cada una de las instituciones utiliza para el ingreso de casos. El primer problema encontrado es la diversidad de nombres que cada institución tiene para cada campo, por ello el programa solo se limita a ingresar el caso y establecer canales de comunicación entre ambos sistemas.

La interoperación, desde una perspectiva de sistema, ocurre por tres vías, la primera de ellas es mediante un e-mail que sale una vez que se ha seleccionado la superintendencia respectiva (SBIF; SISP); la segunda manera es a través de un archivo que reúne a todos los casos ingresados y derivados desde las Plataformas, el que se envía una vez al día, esto solo lo utiliza la SISS, y finalmente una tercera forma de integración ocurre mediante el registro de los casos en una página Web que está a disposición de los usuarios de SERNAC *Facilita* (SAFP; SEC; SUBTEL, SVS).

La interoperación desde los SSPP hacia SERNAC *Facilita* ocurre por un e-mail TEMPLATE, que es un e-mail estructurado que se envía desde el Sistema del SSPP al Workflow, el cual lo ingresa a nivel de la Bitácora de cada caso (herramienta para ingresar las acciones que se realizan para solucionar los requerimientos).

Lo anterior, para el Ejecutivo que atiende público, se ha denominado DERIVACIÓN de casos y ocurre solo por dos vías, una en forma automática (SISS; SBIF; SISP) –ver figura N° 3- y la otra que implica ingresar los casos en la WEB de las instituciones (SAFP; SEC; SVS y SUBTEL) – ver figuras N°4; N°5 y N°6).

Una vez que los casos son DERIVADOS desde SERNAC *Facilita*, los SSPP toman los casos y los gestionan según sus procedimientos propios.

Una vez que el caso finaliza, el resultado se informa al consumidor y computacionalmente se informa a SERNAC *Facilita* del cambio de estado del caso, para proceder a cerrarlo.

La interoperación no solo se manifiesta a nivel de acciones resolutorias del back office (SSPP) sino que también a nivel de gestiones del front office (Red Territorial y Direcciones Regionales), es por ello que dentro de los acuerdos firmados entre SERNAC y los SSPP se establecen niveles de capacitación formal a los Ejecutivos de Atención de Público.

El desarrollo de estas competencias permite proyectar un proceso de reconversión del RRHH (Ejecutivo de Atención de Público) en función de potenciar la gestión de interoperación sistémica.

#### **4. Funcionalidades de Aplicación Computacional que permiten la Interoperación**

SERNAC *Facilita*, como sistema de Registro y Gestión de casos corresponde al agrupamiento de dos Subsistemas, uno de los cuales es el Workflow para la gestión de casos y el otro sistema corresponde al desarrollo de los módulos estadísticos y de gestión interna de Sugerencias del SERNAC (Su Opinión Nos Interesa, SONI), las principales funcionalidades son:

- Ingresar, modificar, y visualizar los casos ingresados en el sistema, otorgando la funcionalidad y visibilidad correspondiente según el perfil del usuario conectado
- Visualizar todos los hitos relacionados a un caso, otorgando de manera fácil y rápida la información requerida al usuario
- El sistema cuenta con una serie de paneles de ingreso, para facilitar la navegación del usuario, con esto a la vez, según el perfil del usuario, se dará el privilegio de la confidencialidad de los datos
- Reasignar los casos, siendo solo modificable la “bitácora del caso”, para posteriormente pasar por la visación del Jefe de Atención de Público
- Sistema de alarmas hacia diferentes usuarios mediante la generación de correos tipo según el hecho ocurrido.
- Derivar casos por diversos medios, tales como correo electrónico tipo, correo con archivos adjuntos de casos ingresados y formulario Web, a otros servicios públicos participantes del proyecto.
- El sistema cuenta con Cartas tipo, las que son imprimibles y a la vez se pueden enviar por e-mail, para efectos de la documentación enviada al consumidor, proveedor y JPL.

#### **5. Gestión de Calidad y Proceso de Atención de Público**

El proceso de atención de público, descrito con anterioridad, tiene, dentro de sus ejes de desarrollo, una clara definición de Gestión de Calidad expresado en los siguientes conceptos:

- Orientación hacia la satisfacción del Consumidor, en su calidad de cliente principal.
- El modelo implementado, basado en una concepción sistémica, esta constituido de un conjunto de procedimientos, estándares y criterios totalmente estandarizados y “portable” para ser instalado en cualquier Plataforma de atención de público.
- Se sistematizan diferentes procedimientos para asegurar una fluida comunicación con los consumidores en relación a la calidad de la gestión recibida.
- Se implementan procedimientos que aseguran un proceso de mejoramiento continuo, que permiten detectar, prevenir y corregir errores en la gestión.

Con estas bases y definiciones, la Dirección Regional Metropolitana, a partir del año 2003, inicia un proceso de Certificación ISO 9001:2000, la cual se materializa a fines de ese año. Este logro permite certificar el modelo de atención de público del Programa SERNAC *Facilita* lo cual, constituye un hito relevante en este proceso de agregación de valor público en donde la gestión de Interoperación a nivel interinstitucional, con participación del back y front office, asume un rol fundamental.

## **Capítulo IV                    Situaciones Críticas y Desafíos de Interoperación en modelo de Atención a Público**

### **1.        Situaciones Críticas**

Las dificultades encontradas para llevar a la práctica la interoperación entre SERNAC y los SSPP esta en vario planos:

- A nivel de sistema, tenemos tres formas de “traspasar” los casos de un sistema computacional a otro: e-mail, Web y por archivo adjunto.

La derivación vía Web implica para los funcionarios SERNAC reingresar los datos (hacer registro doble) en la o las pantallas que cada institución ha puesto a disposición del sistema.

- En los convenios se establece que los SSPP “informen” cambios de estado de los casos, para lo cual cada institución tiene nombres diferentes para cada etapa y, a su vez, grados de precisión sobre el estado del caso diferentes, por ejemplo una institución puede tener tres estados (abierto, en proceso, cerrado) y otra tiene múltiples estados en función del lugar donde se encuentra el documento. Esto significa que se deja a la interpretación del Ejecutivo de Atención de Público el estado real de tramitación de un caso.
- No existen en todos los SSPP tiempos de respuesta explícitos que permitan comprometer al SERNAC a realizar una oferta confiable en relación a los tiempos de tramitación de los casos Derivados, hoy en día SERNAC se compromete con 5 días hábiles para Consultas y 25 días para los Reclamos sin incluir los casos que son derivados a otros SSPP.
- Limitaciones en el proceso de relacionamiento computacional que consolide los datos en ambos sistemas, es decir, que ante un cambio en uno de ellos se reflejen automáticamente en el otro sistema.

### **2.        Desafíos**

Los avances que se han logrado en estos últimos años han sido notables, se paso de la casi inexistencia de Sistemas computacionales a tener montado un Sistema disponible en todo el país y ha todos los usuarios con un mismo lenguaje y forma de gestionar los casos.

En relación a la interoperatividad aún queda mucho por avanzar, en particular en modificar Sistemas computacionales, rediseño de los procesos de atención de Público, homogenizar estados de los casos, homogenizar tiempos de respuesta y por sobre todo que cada SSPP se vea como una posible Ventanilla del resto y no solo como una puerta para su propio Servicio. Esto requiere la creación de una nueva cultura al interior de cada SSPP.

Otra área de desarrollo que se debe avanzar para hacer mas transparente al interoperación dice relación con la factibilidad de usar documentación que viaje vía electrónica y que a su vez sea válido para la tramitación de los casos, el desafío, para SERNAC parte de algo básico, que significa contar con el equipamiento para hacerlo pero, en caso de tenerlo también se debe regular la validez de los mismos.

En la gestión de los casos, en particular para la etapa de Mediación, los Ejecutivos de Atención de Público buscan solucionar el requerimiento presentado por el consumidor comunicándose directamente con la empresa proveedora del bien o servicio. En este punto debemos escalar en términos cualitativos esta gestión, implementando, en base a procedimientos de interoperación, un proceso de mediación digital directo entre nuestro sistema SERNAC *Facilita* y los sistemas de las empresas privadas, (proveedores), tendientes a la automatización de la presentación, gestión, respuesta y propuesta de cierre desde el mundo privado, es decir es posible avanzar hacia una interoperación entre lo público y privado con un gran ganador que es el consumidor. Este desafío de hecho agrega un mayor Valor Público a la oferta que hoy se esta haciendo.

En Resumen, los desafíos para avanzar, desde una perspectiva de los que SERNAC hoy tiene es:

- Tener un sistema computacional bidireccional entre todos los SSPP, es decir, que cada Servicio Público pueda ingresar casos para ser gestionado por el organismo correspondiente.
- Modificar los sistemas computacionales para transparentar aún más las Derivaciones de casos entre los diversos SSPP y los cambios de estado.
- Normar los tiempos de respuesta y tener macro nombres a los estados de los casos, al menos tener unificado el nombre de las etapas y dejar a discreción del SSPP un “apellido” para la etapa.
- Contar con accesos a Internet de mejor calidad en la Red Territorial para conectar on line a más Plataformas.
- Normar la captura de documentos por la vía electrónica.
- Construir bases de datos comunes a los SSPP.
- Iniciar procesos de interoperación con empresas privadas proveedoras de bienes y servicios.

## **Bibliografía**

David Sancho Royo, (2003) *Gestión de servicios públicos: Estrategias de marketing y calidad*, Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2.002, impreso en España.

Dirección Regional Metropolitana, Manual de Calidad Plataformas de Atención de Público, Octubre 2.003, mimeo

Mario Jorquera, Manual usuario Sernac *Facilita*, Junio 2.005, mimeo

Alvaro Beca, Mario Drago, Carlos Salazar, Junio 2.005 Informe Final de evaluación Programa Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamo) “Sernacfacilita”, mimeo.

Nelson Lafuente, SERNAC *Facilita*: Desarrollo Actual y Desafíos, Julio 2.005, mimeo

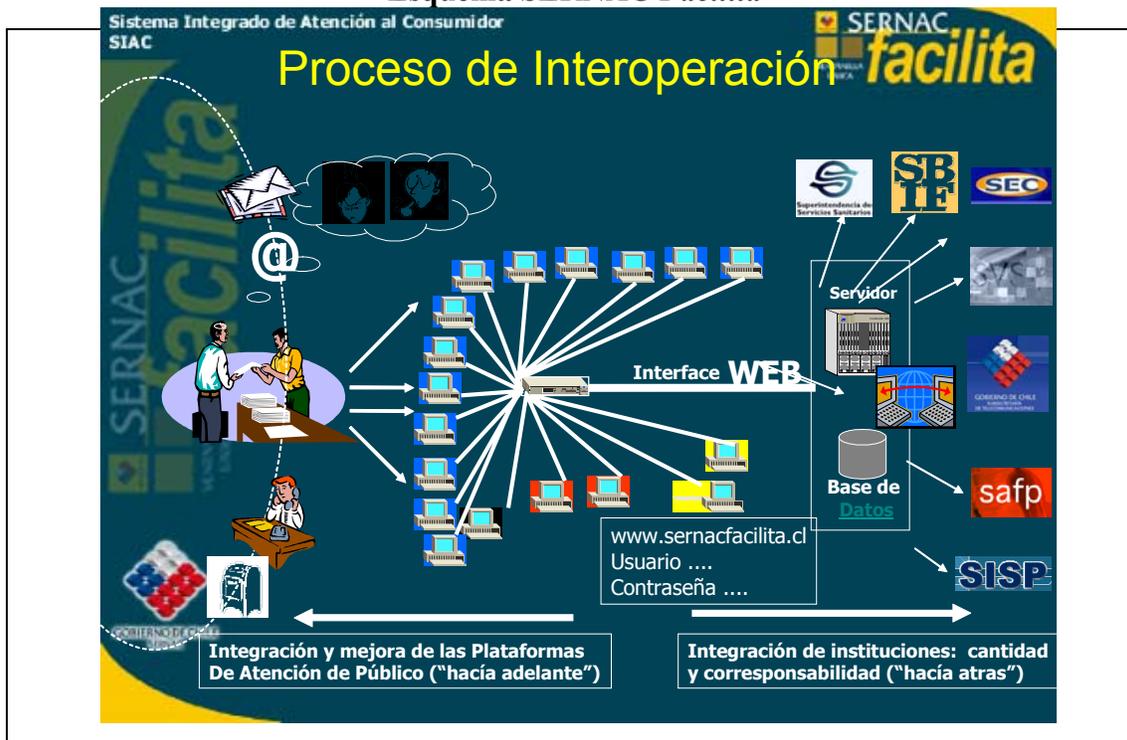
Rodrigo Apablaza, Manuales de capacitación SERNAC *Facilita*, Agosto 2.004, mimeo

[http://www.politicadigital.com.mx/article2.php?id\\_article=162](http://www.politicadigital.com.mx/article2.php?id_article=162), Julio 2.005

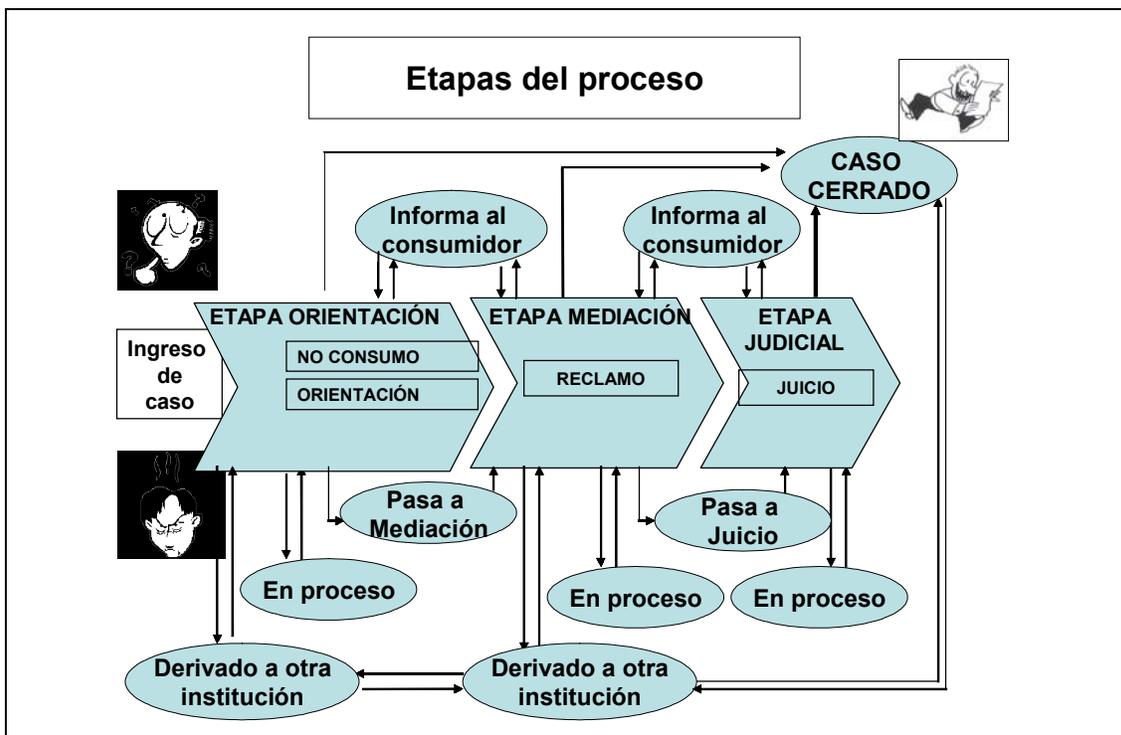
[http://www.fjguzman.cl/public\\_html/area\\_municipal/docs/Leyes/Ley%20N%BA%2019.880,%20establece%20las%20bases%20de%20los%20procedimientos%20administrativos%20que%20origen%20los%20actos%20de%20los%20%F3rganos%20de%20la%20Administraci%F3n%20del%20Estado.doc](http://www.fjguzman.cl/public_html/area_municipal/docs/Leyes/Ley%20N%BA%2019.880,%20establece%20las%20bases%20de%20los%20procedimientos%20administrativos%20que%20origen%20los%20actos%20de%20los%20%F3rganos%20de%20la%20Administraci%F3n%20del%20Estado.doc), Julio 2.005

## Figuras

**Figura N° 1**  
**Esquema SERNAC Facilita**



**Figura N° 2**  
**Etapa del Proceso de Atención de Público**



**Figura N°3**  
**Derivación Automática por Sistema para SISS; SBIF y SISP**

<p>El Ejecutivo se ubica en Bitácora y selecciono: SISS ó SBIF ó SISP.</p>	
<p>En este caso se seleccionó SBIF para la derivación</p>	
<p>Finalmente se graba y con ello se deriva Automáticamente.</p>	

**Figura N°4**  
**Pantalla Primera Derivación Vía WEB AFP**

**Figura N°5**  
**Pantalla Primera Derivación Vía WEB SEC**

Sugerencias - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección [http://www.sec.cl/portal\\_ciudadano/OpenSupport\\_Sugerencias/asp/default5ERNAC.asp?argInstanciaId=0](http://www.sec.cl/portal_ciudadano/OpenSupport_Sugerencias/asp/default5ERNAC.asp?argInstanciaId=0)

**Consultas o Reclamos**

**SEC**

Importante: los campos marcados con \* son obligatorios

**Identificación**

RUT \*  -

NOMBRES \*

APELLIDOS \*

COMUNA \* -- Seleccione comuna --

TELEFONO

DIRECCION

E-MAIL \*

**Ambito**

AMBITO \* -- Seleccione ámbito --

Adjuntar documento

Examinar...

**Temática de la presentación**

CLASIFICACION \* -- Seleccione clasificación --

SUBTEMATICA \* -- Seleccione subtemática --

TOPICO \* ----- Seleccione tópico -----

GLOSA \*

Enviar

**Figura N°6**  
**Pantalla Primera Derivación Vía WEB SUBTEL**

**Gobierno de Chile**  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

**Ingreso Sistema de Reclamos**

Usuario

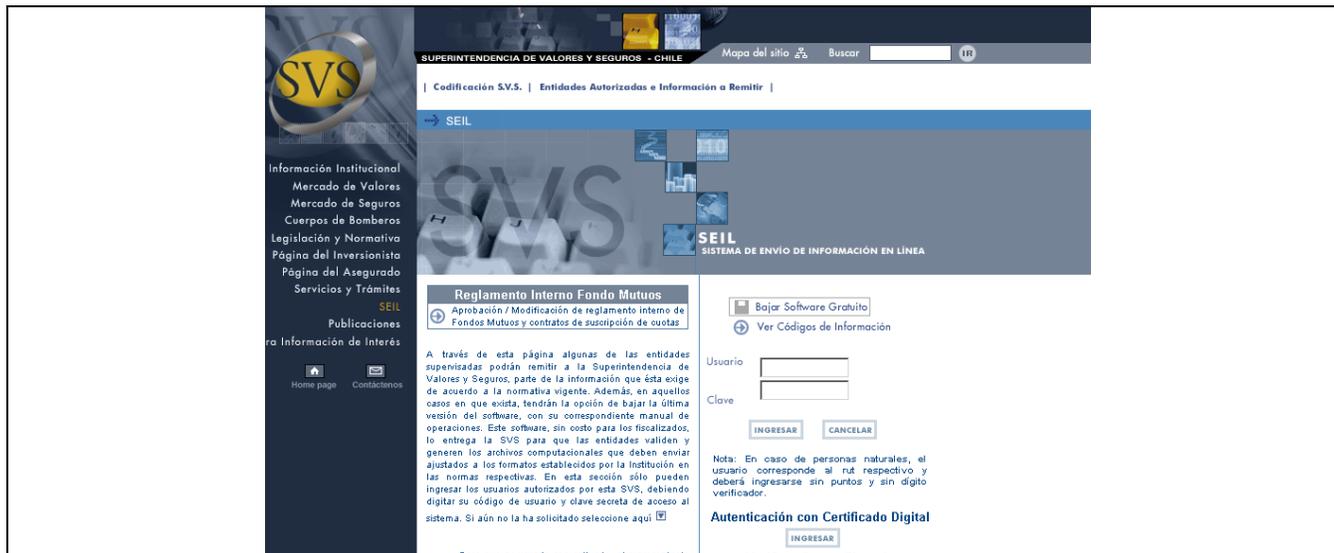
Password

ACEPTAR CANCELAR

[¿Olvidó su password?](#) [Regístrese Aquí](#)

Con el objeto de mejorar la calidad del servicio a los consumidores, esta subsecretaría ha puesto a disposición de la ciudadanía un nuevo Sistema de Atención de Reclamos. Para contar con información actualizada, Favor ratifique sus datos, en la opción Regístrese Aquí

**Figura N°7**  
**Pantalla Primera Derivación Vía WEB SVS**



**Tablas**

**Cuadro N° 1. Cobertura: Comunas en Convenio**

	Internet	Manual	Buzón	Total	Meta	Cobertura
Comunas sobre 70.000 habitantes	38	17	1	56	66	84,8 %
Comunas bajo 70.000 habitantes	82	118	58	258	280	92,1 %
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>135</b>	<b>59</b>	<b>314</b>	<b>346</b>	<b>90,8 %</b>

**Cuadro 2. Casos Registrados por Trimestre Año 2004: Consultas y Mediación**

Región	Consultas					Mediación					TOTAL
	T 1	T 2	T 3	T 4	Total	T 1	T 2	T 3	T 4	Total	
I	280	421	906	729	2.336	226	229	524	247	1.226	3.562
II	180	318	645	928	2.071	380	462	375	435	1.652	3.723
III	595	629	997	870	3.091	218	162	223	125	728	3.819
IV	1.031	649	600	579	2.859	331	341	332	397	1.401	4.260
V	1.252	744	1.509	2.712	6.217	768	686	609	708	2.771	8.988
VI	236	303	459	551	1.549	561	468	617	552	2.198	3.747
VII	1.052	1.866	1.912	1.682	6.512	397	505	549	465	1.916	8.428
VIII	854	1.967	2.657	2.907	8.385	924	955	1.114	1.031	4.024	12.409
IX	1.033	897	644	714	3.288	536	476	434	445	1.891	5.179
X	684	946	1.046	1.694	4.370	606	497	566	570	2.239	6.609
XI	248	102	124	248	722	98	87	72	94	351	1.073
XII	74	3	38	213	328	147	182	168	129	626	954
RM	4.780	3.898	4.580	9.486	22.744	2.187	2.562	2.439	4.121	11.309	34.053
<b>Total</b>	<b>12.299</b>	<b>12.743</b>	<b>16.117</b>	<b>23.313</b>	<b>64.472</b>	<b>7.379</b>	<b>7.612</b>	<b>8.022</b>	<b>9.319</b>	<b>32.332</b>	<b>96.804</b>

Fuente: Cifras base de datos SIAC

**Cuadro 3 Casos Registrados según Canal, Año 2004**

CANAL	TRIMESTRES				TOTAL	
	T 1	T 2	T 3	T 4	Casos	%
<b>Direcciones Regionales</b>						
Presencial	14.921	14.438	16.982	16.482	62.823	73%
Telefónico	947	1.209	1.809	1.657	5.622	7%
Escrito	995	1.279	1.633	854	4.761	6%
Buzón	3	3	18	21	45	0%
Internet	562	525	494	10.560	12.141	14%
Otros	11	20	135	37	203	0%
<b>Sub Total</b>	<b>17.439</b>	<b>17.474</b>	<b>21.071</b>	<b>29.611</b>	<b>85.595</b>	<b>100%</b>
<b>Plataformas Comunes</b>						
Presencial	2.052	2.657	2.857	2.697	10.263	92%
Telefónico	113	127	66	110	416	4%
Escrito	67	73	119	199	458	4%
Buzón	0	1	5	0	6	0%
Internet	4	20	16	12	52	0%
Otros	3	3	5	3	14	0%
<b>Sub Total</b>	<b>2.239</b>	<b>2.881</b>	<b>3.068</b>	<b>3.021</b>	<b>11.209</b>	<b>100%</b>
<b>Total Casos Ingresados</b>						
Presencial	16.973	17.095	19.839	19.179	73.086	75%
Telefónico	1.060	1.336	1.875	1.767	6.038	6%
Escrito	1.062	1.352	1.752	1.053	5.219	5%
Buzón	3	4	23	21	51	0%
Internet	566	545	510	10.572	12.193	13%
Otros	14	23	140	40	217	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19.678</b>	<b>20.355</b>	<b>24.139</b>	<b>32.632</b>	<b>96.804</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cifras base de datos SIAC