

## ACUERDO DE COOPERACION E INTEGRACION SERNAC-SBIF

### "Proyecto Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC FACILITA)"

#### 1.- Antecedentes

El SERNAC, en la implementación del **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC FACILITA)**, Ventanilla Única, busca desarrollar, en su ámbito de competencia, las grandes orientaciones estratégicas definidas por el Gobierno Central en el marco de las políticas de relación de los Servicios Públicos con la sociedad civil y las políticas de Modernización del Estado.

El objetivo general del proyecto SERNAC FACILITA, es habilitar un Sistema Nacional Unificado de atención de consultas y reclamos en todas las comunas del país, que recepcionen los requerimientos que presenten los consumidores en las diferentes áreas de servicios de un modo rápido, expedito, oportuno, eficiente, simplificado y homogéneo.

Para este efecto, el SERNAC, para cumplir con esta atención integral en una sola plataforma (ventanilla), ha decidido establecer alianzas estratégicas con diferentes instituciones públicas que tienen competencias en sus respectivos ámbitos (Convenios), lo cual les permitirá gestionar aquellos casos que se presentan donde la institución pública no tiene presencia física.

Las instituciones participantes de estos convenios son:

- Superintendencia de Isapres. SISP.
- Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, AFP.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.
- Superintendencia de Valores y Seguros, SVS (área de Seguros).
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL.

Estos convenios permitirán generar un proceso de simplificación de a lo menos dos gestiones esenciales en la atención de público: **Derivación y Respuestas de Consultas y Reclamos**, en los ámbitos correspondientes de cada uno de los organismos señalados.

Este proceso permitirá definir procedimientos estandarizados, criterios de transferencias homologados y responsables de cada gestión, en función de una política integral de satisfacción a los consumidores, lo cual se detalla en este protocolo.

#### 2.- Especificación Transferencia de casos

El procedimiento para transferir casos desde una Plataforma de SERNAC FACILITA hacia SBIF ocurrirá una vez que el

ejecutivo de la Plataforma ha identificado el problema del consumidor como uno relacionado con las entidades supervisadas por la SBIF. Para apoyar el logro de este resultado, la SBIF coloca a disposición de las Plataformas su Call Center N° 6004646000. En esta relación se establecen dos tipos de casos, el primero de ellos en donde los ejecutivos de SERNAC FACILITA pueden intervenir, y aquellos casos que deben ser derivados.

**2.1 Casos en que SERNAC puede Intervenir**

Se establece que en determinados casos o consultas los ejecutivos de SERNAC FACILITA pueden asesorar directamente a una persona, en los siguientes casos:

N°	Caso Tipo	Observación
1	<b>Instituciones que No están supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como:</b>  Boletín Comercial o DICOM  Casas Comerciales que operen con sistema de crédito (tarjetas)	
2	<b>Consultas en regiones de fácil resolución que puedan ser contestadas por ejecutivos de SERNAC FACILITA con la información y material que la SBIF pondrá a su disposición.</b>	
3	<b>Aspectos regulados por la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.</b>	

**2.2 Casos en que SERNAC deriva directamente a SBIF**

Todos los casos en que se reclame contra un banco y las consultas no puedan ser atendidas directamente por los ejecutivos de SERNAC FACILITA con la información y material que la SBIF les proporcione, serán derivados a la SBIF. El procedimiento es el siguiente:

- a. Consumidor realiza una CONSULTA en tema relacionado con la SBIF.
- b. El ejecutivo del SERNAC FACILITA no puede responder con los conocimientos que tiene del tema consultado.
- c. El ejecutivo del SERNAC FACILITA que posee sistema computacional derivará la consulta en la aplicación que SERNAC ha desarrollado para estos efectos.

El Sistema computacional emitirá un e-mail de manera automática, el que tiene una estructura determinada, que es recibida en SBIF.

- d. El ejecutivo de SERNAC FACILITA tiene que imprimir el **Formulario Único de Atención de Público (FUAP)** y hacerlo firmar por el recurrente. Luego debe enviarlo a MONEDA 1123, piso 6, junto con los antecedentes que respalden lo que el consumidor está planteando, tales como carta respuesta de la institución financiera, fotocopia de cédula de identidad, poder notarial en caso de quien presenta la inquietud es diferente al titular de la consulta.
- e. La SBIF se compromete a contestar mediante una primera carta "Acuse de Recibo" dirigida al reclamante.
- f. Una vez que el caso finalice (se responda), la SBIF emitirá un e-mail al sistema, a la dirección e-mail: [ecc.desa@entelcallcenter.cl](mailto:ecc.desa@entelcallcenter.cl) cerrando el caso, con una estructura que será definida por el SERNAC.

Por tratarse normalmente de información reservada, el e-mail de cierre del caso no contendrá detalle de la respuesta entregada.

### **3. Apoyo Institucional**

#### **3.1 Consultas Telefónicas desde las Plataformas hacia la SBIF**

Ante las dudas y necesidad de información que pueda tener algún ejecutivo del SERNAC FACILITA, la SBIF coloca a disposición para resolver estas situaciones su Call Center número 6004646000, el que atiende de 9 a 18 horas, y la página Web [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

#### **3.2 Capacitación**

SERNAC organizará eventos de capacitación de carácter Nacional y Regional para mejorar su atención a público. En este contexto, la SBIF estará dispuesta a enviar un representante a hacer una relatoría en los temas que le son atinentes, previa disponibilidad de sus recursos y coordinación con SERNAC.

La SBIF apoyará la creación de todo el material escrito como Manuales, Transparencias, Folletos, que permitan al SERNAC homogeneizar las capacitaciones que se llevarán a efecto en las ciudades o localidades que la SBIF no pueda enviar sus propios representantes.

#### **3.3 Difusión escrita**

La SBIF autoriza a SERNAC para que difunda a través de medios escritos y electrónicos los contenidos de los manuales, los cuales ya fueron visados por esta Superintendencia.

La SBIF colocará a disposición de los ejecutivos del SERNAC FACILITA folletos que tengan relación con los

temas consultados por los consumidores y que le permitan respaldar las respuestas que entrega.

**3.4 Actualización de Normativa**

Ante cambios en la normativa legal que afecten la atención de los consumidores, la SBIF se compromete a informar y actualizar dichas modificaciones en toda la documentación disponible (manuales, folletos, material de capacitación, etc.)

**4. Coordinación entre las Instituciones**

**4.1 Coordinación para mejorar el funcionamiento del Sistema, a nivel global**

Con el propósito de hacer más expeditas las comunicaciones entre la SBIF y el SERNAC, en el ámbito de aplicación del presente convenio, se definen los siguientes responsables:

IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLE SERNAC:

APELLIDO PATERNO	<b>Lafuente</b>
APELLIDO MATERNO	<b>Lobos</b>
NOMBRES	<b>Nelson</b>
EMAIL	<b><u>nlafuente@sernac.cl</u></b>
TELÉFONO	<b>3519568</b>
FAX	<b>3519564</b>
CARGO	<b>Secretario Regional</b>

IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLE SBIF:

APELLIDO PATERNO	<b>Berner</b>
APELLIDO MATERNO	<b>Birke</b>
NOMBRES	<b>Carlos</b>
EMAIL	<b><u>cberner@sbif.cl</u></b>
TELÉFONO	<b>4426214</b>
FAX	
CARGO	<b>Jefe Departamento de Atención de Público</b>

**4.2 Coordinación para resolver conflictos área computacional**

IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLE POR PARTE SERNAC:

APELLIDO PATERNO	Pacheco
APELLIDO MATERNO	Velasco
NOMBRES	Fernando
EMAIL	<u>fpacheco@sernac.cl</u>
TELÉFONO	3519655
FAX	3519564
CARGO	Administrador de Sistema

APELLIDO PATERNO	Apablaza
APELLIDO MATERNO	Peraldi
NOMBRES	Rodrigo
EMAIL	rapablaza@sernac.cl
TELÉFONO	3519569
FAX	3519564
CARGO	Administrador de Sistema

**Identificación de responsable por parte de la SBIF**


APELLIDO PATERNO	<b>Carrasco</b>
APELLIDO MATERNO	
NOMBRES	<b>Héctor</b>
EMAIL	<b>hcarrasco@sbif.cl</b>
TELÉFONO	<b>4426349</b>
FAX	
CARGO	<b>Jefe Departamento de Sistemas</b>

**4.3 Coordinación para resolver conflictos en la derivación de casos**


SERNAC define un encargado por región que velará por la correcta gestión de los casos que son derivados a la SBIF.

Región	Apellido Paterno	Nombre	e-mail	Teléfono
Tarapacá	Icarte	Luis	<a href="mailto:licarte@sernac.cl">licarte@sernac.cl</a>	57-422966
Antofagasta	Gómez	Arnaldo	<a href="mailto:agomez@sernac.cl">agomez@sernac.cl</a>	55-495934
Atacama	Kallens	Horst	<a href="mailto:hkallens@sernac.cl">hkallens@sernac.cl</a>	52-231236
Coquimbo	Laulie	Paul	<a href="mailto:plaulie@sernac.cl">plaulie@sernac.cl</a>	51-225008
Valparaíso	Venegas	Iván	<a href="mailto:ivenegas@sernac.cl">ivenegas@sernac.cl</a>	32-256040
Bernardo O'Higgins	Villanueva	Marcela	<a href="mailto:mvillanueva@sernac.cl">mvillanueva@sernac.cl</a>	72-222392
Maule	Pérez	Eduardo	<a href="mailto:eperez@sernac.cl">eperez@sernac.cl</a>	71-232566
Bío-Bío	Maturana	Andrés	<a href="mailto:amaturana@sernac.cl">amaturana@sernac.cl</a>	41-223413
La Araucanía	Gil	Jorge	<a href="mailto:jgil@sernac.cl">jgil@sernac.cl</a>	45-210895

Los Lagos	González	Verónica	<u>mgonzález@sernac.cl</u>	65- 316390
Aisén	Tillería	Sergio	<u>stilleria@sernac.cl</u>	67- 231881
Magallanes	Andrade	Angela	<u>aandrade@sernac.cl</u>	61- 222667
Metropolitana	Manzur	Ximena	<u>xmanzur@sernac.cl</u>	02- 3519511

  
**Enrique Marshall Rivera**  
Superintendente  
Superintendencia de Bancos  
e Instituciones Financieras



  
**José Roa Ramírez**  
Director Nacional Subrogante  
Servicio Nacional del  
Consumidor

Santiago, 7 de octubre del 2004