



Estudio de Caso SERNAC*facilita* Ventanilla Única Ciudadano Consumidor.

I.- Resumen

El proyecto SERNAC*facilita*, nace como un Modelo de Atención Integrado para las personas en su rol de consumidores, independiente de la institución competente, de la parte del territorio en que se encuentre, del canal que se use para el ingreso de un caso y del funcionario que lo atiende.

El uso de la herramienta informática especialmente desarrollada para el Modelo, ha permitido estandarizar los **datos obligatorios** para cada etapa del caso, registrar todas las gestiones realizadas por los trabajadores en las bitácoras de cada caso, y obtener estadísticas que permiten fundamentar decisiones relativas a los otros dos productos estratégicos del SERNAC, desarrollados por los departamentos de Educación, de Estudios (productos, temas económicos, publicidad del mercado, etc.) Comunicación Estratégica (publicaciones, prensa), página Web, revista del SERNAC, Departamento Jurídico, etc.

La implementación y el desarrollo del Modelo Integrado de Atención SERNAC*facilita* ha significado sin duda una nueva forma de hacer las cosas respecto de cómo se gestiona la defensa de los derechos de los/as consumidores/as en Chile, y eso involucró necesariamente un *cambio cultural* significativo.

A nivel de los Servicios Públicos participantes en el sistema, ha significado aprender a establecer puntos de acuerdo para trabajar en conjunto en beneficio de los ciudadanos, más allá de las fronteras propias de cada institución.

A nivel de los/as funcionarios/as que trabajan en la atención de público, ha representado modernizarse, trabajando con criterios únicos de carácter nacional, sin que esto signifique desconocer el aporte individual, pues todas y todos tiene la posibilidad de retroalimentar con sus buenas prácticas el sistema a través de los procesos de soporte y de mejora continua.

A nivel de los/as consumidores/as, SERNAC*facilita* ha representado un acceso real a la protección de sus derechos, lo cual queda demostrado en el creciente aumento de las atenciones a través de los diferentes canales, en la adhesión ciudadana a las acciones judiciales de carácter colectivo, las que incluso ya se están generando de manera espontánea en la población a través de ONGs u otras instancias de participación ciudadana.

Finalmente, SERNAC*facilita* también ha representado un cambio cultural en los proveedores, inicialmente estos eran reticentes a aceptar la mediación del SERNAC o de las Plataformas Asociadas (municipios, gobernaciones, etc.); actualmente se han generado canales de comunicación más expeditos, y también han ido comprendiendo que respetar los derechos de los/as consumidores/as representa una ventaja comparativa en el mercado frente a otros proveedores que no tienen una actitud pro consumidor.

Entre otros reconocimientos de SERNAC*facilita* se mencionan los siguientes: la Defensoría Nacional del Consumidor, organización gubernamental similar al SERNAC de El Salvador, luego de revisar diversas experiencias en Latinoamérica de Sistemas de

Protección al Consumidor seleccionó el Modelo SERNAC *facilita* para implementarlo en dicho país.

Reconocimiento como un caso de Innovación en el ámbito de Atención a público por la Comunidad Tecnológica, programa dependiente del PRYME (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado)

Publicación en el Programa de Buenas Prácticas del Gobierno Electrónico a cargo del PRYME y la Universidad de Chile.

II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica

Hasta ahora los objetivos buscados con la implementación de este Programa, de acuerdo con lo planteado por el SERNAC el año 2002, han sido los siguientes:

1. 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.
2. 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.
3. Estructurar una red física territorial que incorpore las actuales Oficinas SERNAC *facilita* Municipio donde existan, e integrando otras instituciones en las comunas en que esta vía no esté disponible.
4. Potenciar los canales Internet y telefónico para la atención, por ser estas vías más asequibles, rápidas y económicas para que los ciudadanos ingresen sus requerimientos.

III.- Contexto de la Experiencia

El Programa se inscribe en el esfuerzo de modernización del sector público, para mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios por parte del Estado a la comunidad. El SERNAC, como institución encargada de diseñar y aplicar políticas en materia de consumo y protección de los consumidores, tiene como desafío y como mandato legal informar a los consumidores y acoger sus requerimientos de información, orientación y/o reclamos respecto de sus derechos en materia de consumo (Ley 19.496, de 1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, y Ley N° 19.955, de 2004, que modificó la anterior). El programa se fundamentó en sus orígenes, en la necesidad de aumentar la cobertura nacional para proteger los derechos de los consumidores en materia de consumo, mejorando básicamente dos cosas; en primera instancia, el nivel y calidad de la información que se entregaba, asegurando que fuese la misma a través de todo el territorio nacional, buscando reducir el porcentaje de errores que se pudieran originar a partir de las confusiones y /o interpretaciones particulares de la ley, y en definitiva, **reduciendo las asimetrías de información** existentes en esta materia entre proveedores y consumidores, ya que por lo general los primeros tenían cierto nivel de conocimiento que encontraba su correlato en los consumidores o la ciudadanía en general. En una segunda instancia, también se buscaba mejorar la desigualdad de oportunidades en el acceso a dicha información y a la protección de los derechos a través de la cercanía de una plataforma de Atención de Público; solo a modo de ejemplo, en el año 2002 las personas que efectuaban presentaciones por problemas de consumo en aquellas ciudades que contaban con una Dirección Regional del SERNAC tenían un acceso relativamente rápido y expedito, y los costos para acceder a la oficina no eran muy onerosos, sin embargo, para los habitantes de las zonas más aisladas o lejanas de la Capital Regional, como Castro, Putre, San Felipe, Chañaral, Chile Chico, etc., el acceso se veía entorpecido y el trayecto para llegar a las capitales puede demorar varias horas. De hecho sólo por concepto de movilización y alojamiento una persona podía llegar a desembolsar más de US\$74. En estas condiciones, obviamente la protección de los derechos no se ejercía, pues los costos asociados a un trámite eran mayores que los beneficios que se obtenían. Paralelo a lo anterior, la falta de una vinculación más eficiente al interior del Estado entre las instituciones públicas involucradas en el ámbito del consumo había generado duplicaciones y derivaciones, aumentando innecesariamente el costo de los requerimientos para los usuarios. En el caso del SERNAC, por lo menos había presencia regional a lo largo del territorio, pero otros Servicios y Superintendencias tenían escasa presencia regional y por lo general nula presencia comunal, y las oficinas de atención de público existían sólo en Santiago. Esta falta de cobertura o percepción de desprotección en el ámbito de materias de consumo era percibido por la ciudadanía, y de hecho se vio reflejado en las encuestas del Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (CERC) del año 2002- 2003. De esta forma, a través de las alianzas y convenios con los demás Servicios Públicos, no solo se apuntaba a acercar la acción del SERNAC a la ciudadanía, sino en términos generales, al Estado en su conjunto, por lo menos en el ámbito sectorial de los derechos del consumidor, dando cuenta de la generación de un sistema nacional de protección.

Frente a esta problemática, *SERNACfacilita* ha resultado ser un aporte y una solución real y concreta, de hecho, un porcentaje significativo de las consultas y reclamos recibidos por las plataformas de atención de público, 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% corresponde a materias a cargo de otras instituciones, sobre las cuales el SERNAC, de acuerdo a la ley, no tiene competencia ni facultades para intervenir. De esta forma hemos incorporado procedimientos de ínter operación con los servicios públicos participantes. El programa ha contemplado, por una parte, integrar, a través de la suscripción de convenios con los municipios, la operación de Plataformas de Atención y/o Puntos de Contacto en cada una de las comunas del país para la atención de público, utilizando los cuatro canales ya descritos: presencial, Internet, escrito y telefónico; y por otra parte, la implementación y operación de un software o sistema de gestión de información estandarizado e integrado de atención de público que permita registrar, procesar, derivar, gestionar y responder a las diversas consultas y requerimientos (*workflow*).

La situación inicial antes del proyecto puede ser observada en diversas dimensiones:

- **Registro y gestión de casos:** En cada Dirección Regional del SERNAC la recepción y tramitación de los casos era realizada mediante el ingreso manual de los datos a una ficha, en que el diseño y datos obligatorios era particular de cada Dirección Regional.
- **Estadísticas de atención manuales,** que se centralizaban mensualmente para la información de Direcciones Regionales y Trimestralmente para las Plataformas *SERNACfacilita* Municipio.
- **Sistemas Informáticos:** Existían dos sistemas para el ingreso de casos desarrollados de manera independiente, monousuarios y solo para el canal presencial, producto Reclamo.
- **Instrumentos de apoyo para la gestión:** Cada Dirección regional tenía sus propios instrumentos, los que a su vez los traspasaban a las oficinas comunales de su Región.
- **Derivación de casos a otras instituciones:** Informalmente existía la derivación manual de casos en aquellas regiones en que los diversos actores involucrados lo aceptaban.
- **Plazos,** existían diversos plazos para la tramitación de los casos y no había una manera de controlar el cumplimiento de los mismos.
- **Canal Internet,** existía de manera aislada y la gestión de estos casos no era factible de monitorear.
- **Canal telefónico,** inexistente, se atendía cuando la Atención presencial lo permitía.

La carencia de un sistema eficiente y sistemático que permitiera satisfacer las necesidades y requerimientos de los consumidores (as) se fundamentaba en:

- La carencia de políticas de relacionamiento e interoperabilidad entre los SS.PP. que hiciera posible incorporar a todas las instituciones públicas ligadas al tema de consumo en una gran oferta gubernamental hacia la ciudadanía.
- El nivel de percepción de desprotección en el ámbito de consumo reflejado en encuesta CERC;
- La existencia de asimetrías de información en materia de consumo entre actores de la economía.

- Contar con más información respecto a los requerimientos del consumidor con mayor fidelidad y oportunidad a nivel nacional.
- Las pocas posibilidades o alto costo de acceso de los consumidores a las instituciones públicas que tienen competencias en cada ámbito.
- Alto nivel de desinformación en relación a los derechos y deberes como consumidores.
- Ausencia de criterio de Estado para trabajo coordinado entre instituciones vinculadas, en particular con competencia en materia de consumidor.(previo a Ley 19880).
- Déficit de presencia territorial física de las instituciones sectoriales y SERNAC, lo que encarece el costo de transacción del cliente para hacer valer sus derechos en materia de consumo

El conjunto de estos factores activan la necesidad de implementar un proyecto orientado a la creación de una Ventanilla Única en materia de Consumo, que genera las bases para un futuro Sistema Nacional de Protección al Consumidor (a).

IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito

Como se señaló anteriormente, el proyecto SERNAC*facilita*, nace como un Modelo de Atención Integrado para las personas en su rol de consumidores, independiente de la institución competente, de la parte del territorio en que se encuentre, del canal que se use para el ingreso de un caso y del funcionario que lo atienda. Revisaremos a continuación cada uno de los conceptos involucrados en esta definición:

- ***Respecto del Modelo integrado***, porque en si mismo reúne a los Servicios Públicos o Instituciones Gubernamentales sectoriales relacionadas con el ámbito de las materias de consumo. La incidencia práctica para los/as consumidores/as es que pueden efectuar presentaciones que incluyen más de un cuerpo legal en un mismo sitio, sin tener que golpear diferentes puertas, de ahí que la atención sea independiente de la institución competente. Además, el modelo ofrece la posibilidad de que los/as consumidores/as hagan sus presentaciones a través de distinto canales de atención (presencial, Internet, por correo postal y telefónico).
- ***Sobre los Canales de Atención:***
 - ***Canal presencial "por defecto"***, SERNAC*facilita* se inició con la atención de su canal presencial, donde los/as consumidores/as acuden personalmente para ser atendidos en cualquier plataforma de atención de público, en el se pueden presentar consultas o reclamos formales. Este canal fue activado nacionalmente, **en junio del 2003**; primero, a nivel de todas las Direcciones Regionales y luego, se incorporó la red de plataformas comunales desde los municipios y gobernaciones.
 - ***Canal Internet:*** El acceso al canal Internet está desarrollado en la página Web del SERNAC, y a través de él es posible para el consumidor presentar también consultas o reclamos. Este canal fue instalado en **septiembre del 2004**. Junto a estos requerimientos de atención, el consumidor tiene la opción de conocer el Estado de su Caso o bien, presentar su opinión con respecto a la calidad de la atención recibida. (Reconocimiento, sugerencia o disconformidad).

- *Canal telefónico*: en este canal, originalmente se incluían las atenciones que desarrollaban por esta vía los/as Ejecutivos/as de atención de público, actualmente se ha desarrollado el Centro de Llamados Telefónicos (Call Center) que atiende de manera centralizada todas las llamadas del territorio, para el usuario solo tiene costo de llamada local y desde este canal solo es posible atender consultas. Su activación fue realizada en **noviembre del 2005**.
 - En el *canal escrito*, los usuarios hacen presentaciones por correo postal, las que son transcritas por los/as ejecutivos/as e ingresadas en el sistema, en este caso dichas presentaciones pueden ser reclamos o consultas.
- El *alcance territorial*, está referido al desarrollo de una Red Territorial a nivel nacional, en la cual el sistema integra a todas las Direcciones Regionales del SERNAC y a las Plataformas administradas por diferentes entidades locales ubicadas en la mayoría de las comunas del país, fundamentalmente municipios y algunas gobernaciones. También incluyen esta red territorial todas las Bibliotecas Públicas a través del proyecto Biblioredes, lo que asegura un acceso para los/as consumidores/as en más de 400 centros habilitados para estos efectos en las mismas bibliotecas.
 - Los *procedimientos estandarizados*: el Modelo utiliza procedimientos estandarizados para la tramitación de casos, lo que involucró desarrollar un sistema informático que incluyera en su diseño un conjunto de procedimientos, que permitieran un registro único y progresivo de la atención de público a nivel nacional, y que diera cuenta de la gestión realizada por los ejecutivos para cada caso.
 - El *desarrollo de soportes*: también se ha incluido el desarrollo de soportes de manera estandarizada para todos los involucrados en el proceso de atención de público, así como también la posibilidad que los consumidores retroalimenten la gestión desarrollada a través de un panel en el que se recogen las sugerencias, reclamos y reconocimientos.

Etapas de desarrollo del proyecto SERNAC *facilita*.

Fines del año 2002: Etapa de Diseño

En primer término, antes de iniciar este proceso fue necesario operacionalizar una definición conceptual que incluyera todos los procesos y procedimientos del producto estratégico *Atención de Público*, el cual fue definido como un *conjunto de procedimientos estandarizados en un diseño integral, de registro único y progresivo del proceso de la atención de público a nivel nacional y que integre a las instituciones sectoriales relacionadas a los temas de consumo, que permita su interconexión desde cada una de las Direcciones Regionales de SERNAC y las Plataformas de Atención de Público administradas por diferentes entidades comunitarias ubicadas en cualquier lugar del país.*

Posteriormente el modelo se informatizó en un workflow que permitió estandarizar los datos obligatorios para tabular al cliente, al proveedor, las características de su requerimiento, el detalle de todas las gestiones realizadas por los/as Ejecutivos/as de Atención de Público y el resultado de nuestra intervención en el mercado.

En forma paralela, se dotó con el equipamiento informático adecuado a todos los funcionarios de Atención de Público del SERNAC, esto implicó la compra de nuevos PCs e impresoras. Conjuntamente con lo anterior se trabajó en mejorar y homogeneizar toda la conectividad y las redes locales de los equipos informáticos en todas las Direcciones Regionales del SERNAC.

En otro ámbito, se dio inicio a la implementación de una red territorial compuesta por Plataformas y puntos de contacto en materia de consumo, administradas por SERNAC, los municipios, gobernaciones u otras organizaciones territoriales o funcionales, presentes en todas las comunas del país.

Inicio de implementación año 2003

Durante este período de tiempo se diseñó el nombre comercial, logotipo e isotipo del Modelo Integrado de Atención de Público, y es aquí cuando nace el nombre SERNAC*facilita*. Durante este tiempo se entregan las señaléticas para las Plataformas Comunes, en las que, además del logo SERNAC*facilita*, se incorporó el escudo de la institución que administraba Plataforma, la que por lo general era un municipio.

Durante este año también se licita la construcción del Workflow y en Mayo de 2003, se recibe la primera versión del mismo, para su revisión y posterior período de marcha blanca, siendo el principal logro el construir el Modelo de Gestión de casos.

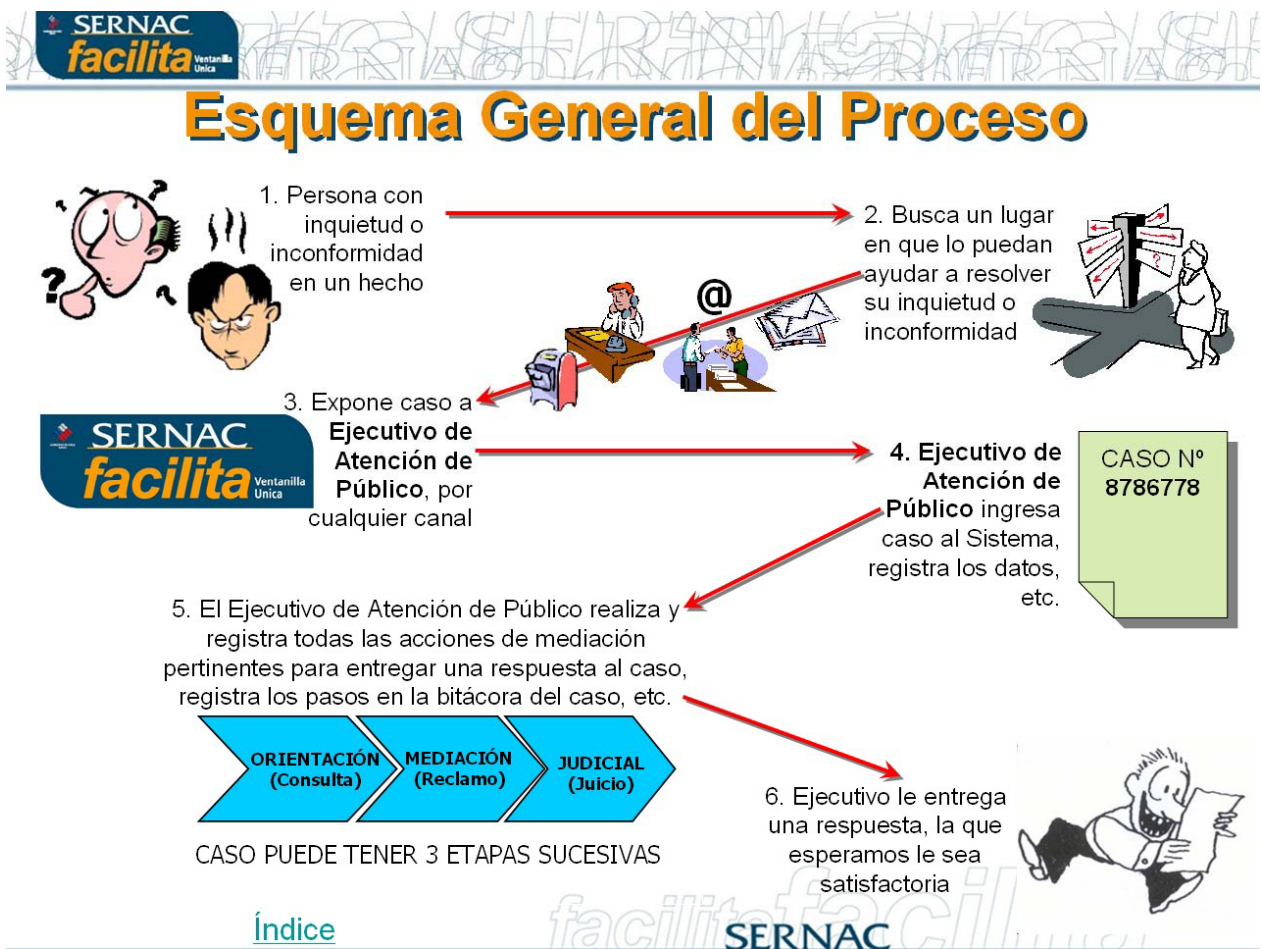
Modelo Gestión de los casos

De una manera más específica, la gestión de los casos es soportada por el sistema mediante varias acciones que son posibles de efectuar, entre ellas tenemos:

- Escalar las etapas de un caso desde una consulta, que es el trámite más básico, a un reclamo, que involucra la mediación ante el proveedor, o bien a la etapa judicial, que es la más compleja e involucra la tramitación ante el tribunal competente.
- Los/as ejecutivos/as tienen a su disposición una batería de oficios (cartas) dinámicos que son completados con los datos ingresados del caso y luego se pueden imprimir, mandar por fax o por correo electrónico.
- Los/as ejecutivos/as también cuenta con bases de datos con el registro de los grandes proveedores (multitiendas, cadenas de supermercados, bancos, etc.)
- El sistema permite trasladar los casos desde un ejecutivo a otro dentro de una misma región, o bien desde una plataforma a otra, e incluso desde una región a otra. El caso continúa la tramitación sin necesidad que deba ser reingresado.
- El sistema unificado permite también que un/a consumidor/a pueda consultar por el estado de su caso en cualquier plataforma de atención de público de la red, o bien a través de la página Web del SERNAC, o simplemente con costo de llamada local a través del Centro de Contactos Telefónicos, al 600 594 6000.

- Dentro de los tipos de tramitación que se pueden dar, también es posible derivar el caso a otro Servicio Público Asociado en el Modelo SERNAC*facilita*. Se encuentran con convenio desde los inicios del sistema la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF); la Superintendencia de Salud (SISP), la Superintendencia de; de Electricidad y Combustibles (SEC); la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en lo relativo al área seguros, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL). Posteriormente se han incorporado la Subsecretaría de Transportes del Ministerio de Transportes (MTT) y la Fiscalía Nacional Económica. Este relacionamiento constituye las bases del proceso de interoperación entre SS.PP. en nuestro modelo.
- El sistema ha sido diseñado y desarrollado bajo la óptica de la mejora continua, por tanto es permanentemente revisado y modificado según las necesidades de los/as propios/as usuarios/as. De hecho son ellos/as quienes retroalimentan el proceso, informando que procedimientos son susceptibles de ser mejorados. Para ellos se han implementado procedimientos que son ejecutados a través de la Mesa de Ayuda, que es la que contiene este tipo de soportes.

El siguiente gráfico muestra un esquema global del proceso de atención de público, a través de los diferentes canales.



Fase Puesta en Marcha:

Como una cuestión de mucha relevancia, en esta fase se desarrolla un **Programa de Capacitación y Entrenamiento** que tuvo por finalidad abordar la forma en que se entrenaría a las personas que trabajaban en las plataformas de atención de público, y que continuarían su labor en el nuevo modelo y sus respectivos módulos para que conozcan, aprendan, reemplacen sus formas tradicionales y utilicen el nuevo diseño de atención, registro en software, formas y estándares sistematizados en el Proyecto SIAC.

El programa de entrenamiento e implementación fue desarrollado en una modalidad escalar y permanente, lo que implicó la instalación de personas con características de monitores a nivel zonal para expandir a las diversas Plataformas Comunes.

Fase de Implementación:

Para la expansión del Modelo en la Red Territorial y su vinculación con la Red de Instituciones sectoriales asociadas a la temática de consumo, se implementaron diferentes niveles en esta fase, las que estuvieron vinculadas al mecanismo diseñado para administrar al 100% de las Plataformas a nivel nacional: primero, las Plataformas Comunes que contaban con acceso a Internet y finalmente en las de registro del tipo manual. En este esquema, la implementación de canales fue progresiva comenzando el 2003 con el presencial.

- Se habilitó sitio www.sernacfacilita.cl para todos los/as Ejecutivos/as de Atención de Público de atención de público que han sido capacitados, permitiendo al ejecutivo ingresar en línea, vía Web, nuevos casos de reclamos y consultas con sus respectivas líneas de bitácora en las que registran en forma estandarizada, cada una de las acciones que han realizado para responder el requerimiento del consumidor así como las comunicaciones entre los diferentes actores involucrados. Se entregaron 78 equipos (PC) en comodato a las municipalidades que tuvieran mayor concentración de habitantes por región.
- Se logró una cobertura de 80% de la población nacional al mes de diciembre de 2003.
- Se firmaron los convenios con la Superintendencia de Servicios Sanitarios y Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en que se establece la forma de relacionamiento entre estas instituciones y SERNAC para los casos ingresados en cualquier Plataforma del país, así como la información permanente de la forma en que se deben tratar los temas de competencia de una de ellas.
- Se realizó la integración de los procedimientos administrativos e informáticos con Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras (SBIF); la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional (SISP); de Electricidad y Combustibles (SEC); la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) sólo en materia de reclamos con quien además, se firma un acuerdo de simplificación de trámites en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) respectivo.
- Se habilitan sistemas de reportes dinámicos para observar la tendencia de las materias económicas, de productos servicio y de otras variables que presentan los consumidores



Segunda etapa Fase Implementación (2004)

Durante este período básicamente se continúa la ejecución del Programa de Capacitación y Entrenamiento, según las prioridades establecidas durante el año 2003.

- Durante este año se sistematizó la información de las plataformas comunales y todos los puntos de contacto a través de una base de datos que contiene, nombre del encargado, dirección, mail, fecha de firma de convenio, etc.
- Se logra contar con 312 convenios firmados principalmente entre las Direcciones Regionales y Municipios del país, y en menor grado, con Gobernaciones, Registro Civil, Instituto de Normalización Previsional y Correos de Chile.
- El SERNAC *facilita* se implementa y funciona en 314 comunas lo que representa el 90,75% de la población nacional, de las cuales 120 comunas (34,68% de la población nacional) están conectadas a Internet; 135 comunas (39,02% de la población nacional) tienen registro manual de caso y luego ingreso al SW y; 59 comunas (17,05% de la población nacional) sólo tienen canal buzón, esto último hoy a la luz de los resultados de ingreso de casos se ha desechado como una opción y la mejor solución para la cobertura ha sido implementada a través de la firma de un convenio con Biblioredes para que los consumidores ingresen sus casos directamente por Internet a través de la red habilitada en todas las Bibliotecas Públicas del país.
- Tal vez uno de los eventos más relevantes en este periodo lo constituye la implementación del Canal Internet con todos los soportes que facilitan la atención del consumidor.

Etapa de Consolidación 2005-06

Hemos detallado hasta ahora una serie de los logros que nos ha permitido establecer una red de protección única en su ámbito. Dentro del proceso de mejora continua implementado para el Modelo, evidentemente hemos descubierto ciertas carencias que merecen nuestra atención. Por lo tanto resulta necesario establecer, a partir de este año, una etapa distinta a las anteriores, que estuvieron preferentemente orientadas a indicadores de crecimiento y potenciar la performance del workflow desde el punto de vista de su usabilidad, transparencia y eficiencia. El acento en esta ocasión debe estar orientado a mejorar algunas áreas de menor desarrollo relacionada con Gestión de Calidad, Gestión de Información y el desarrollo de un conjunto de instrumentos y soportes que nos permita potenciar y medir la gestión con el fin de hacerla más eficiente y una oferta gubernamental más atractiva. Para esto necesitamos desarrollar un proceso de consolidación definitiva del Programa *SERNACfacilita* a nivel nacional.

Estrategia para la etapa de Consolidación.

Evidentemente, que, enfatizar la Red Territorial, supone, como requisito indiscutible, que el nivel de gestión y rendimiento del modelo, debe mantenerse, y en lo posible superar el actual estándar de desarrollo. Es una posición ganada desde la cual no podemos retroceder. El pretender asegurar y consolidar el funcionamiento del *SERNACfacilita* en todas las comunas del país (346), en base a la instalación de plataformas en todas ellas, es una aspiración posible, pero lejana aún de nuestras posibilidades y la de los municipios. Por otra parte, pretender que todas las plataformas funcionen a través de Internet, es posible pero a un mediano plazo. En definitiva, es necesario desarrollar un proceso de consolidación escalonado que permita no solo instalar el sistema sino que, fundamentalmente, legitimarlo en su operatividad y modelo de gestión en base a logros y resultados medibles, tanto frente a la ciudadanía como a las autoridades locales y regionales respectivas. Presentamos a continuación algunos de estos criterios que comprenden la consolidación del Modelo.

Criterio de Priorización en la Red Territorial Plan 80

La propuesta está basada en el siguiente criterio: **Lograr que el 80% de la población de cada región tenga acceso a plataformas de atención de público comunales que funcionen en forma activa, lo cual debe ser medible en base a indicadores relacionados con el proceso de registro, gestión y cierre de casos, proporcional al porcentaje de habitantes por comuna¹**

Las plataformas seleccionadas ya participantes no necesariamente deben tener como requisito funcionar conectadas a Internet, aunque sería lo óptimo. Pueden ser plataformas con funcionamiento manual. Lo fundamental de este aspecto es que se asegure que todos los casos gestionados por estas plataformas manuales deben ser registradas en el *SERNACfacilita*, para lo cual debemos definir una modalidad de ingreso

¹ Para este efecto hemos desarrollado un “Cuadro de Monitoreo” que, en base a la definición de un conjunto de indicadores relacionados con cobertura territorial; ingreso, gestión y cierre de casos, y comportamiento del SONI, nos permitirá hacer seguimiento y medición de estos ámbitos en forma permanente, tanto nacional como regionalmente.

desde las propias Direcciones Regionales ó bien una modalidad distinta, por ejemplo, a través de Biblio-Redes.²

Instalación de un Centro de Contacto Telefónico (CALL CENTER).

Esta iniciativa, llevada a cabo fines del 2005 integró de manera definitiva el canal telefónico al SERNAC *facilita*, adicionalmente ha facilitado el acceso a todos los consumidores que deseen contactarse y presentar sus respectivas **CONSULTAS** al Servicio, a través de una solución rápida y económica, pues la llamada tiene el costo de la tarifa local. La implementación del Centro de Contacto Telefónico ha sido sin duda un logro en el objetivo escalonado de instalar un Modelo de Atención de Público nacional **multicanal**.

A través de esta modalidad se busca proporcionar información básica a los consumidores, difundir los canales y plataformas de atención, dar a conocer la gestión y el resultado de los casos ingresados y abrir un canal de comunicación expedito con el fin recepcionar sugerencias, reconocimientos y/o disconformidades de los/as usuarios/a través de la aplicación de la aplicación SONI (Su Opinión Nos Interesa).

El desarrollo de esta iniciativa se hizo mediante la externalización a través de una empresa, vía licitación. La instalación de esta nueva herramienta en el actual modelo de Atención de Público del SERNAC, ha permitido transparentar todos los casos ingresados por el canal telefónico y en la medida de lo posible también ha contribuido a aliviar en parte de la atención realizada en el canal presencial, trasladando parte de su atención al Call Center.

A partir de esta iniciativa hemos potenciado la integración con la superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras, Servicios Sanitarios y Subsecretaría de Transportes que permite a los consumidores comunicarse con los respectivos Call Centers o Back offices de estas instituciones a través de nuestro Centro Telefónico en base a una sola llamada.

Cuadro de Monitoreo Central.

El actual desarrollo, tanto del modelo de Atención de Público, como de la Red Territorial, nos ha planteado la necesidad de establecer mecanismos permanentes de monitoreo y seguimiento de la gestión y del comportamiento de las plataformas tanto a nivel nacional como regional. Para este efecto, se construyeron entre los diversos equipos de trabajo indicadores de gestión y se concordaron definiciones para cada uno de ellos, los cuales apuntan a los siguientes aspectos:

- La *cobertura real* (cantidad de Plataformas funcionando por región); Los indicadores de plataformas y de habitantes cubiertos por región debe considerar tanto a las DRs como a las Plataformas de Atención de Público (PAPs) comunales, tanto conectadas como manuales.
- *Indicadores de ingreso*, de gestión, incluyendo derivación, y cierre de casos.

² Durante el mes de mayo 2005 el SERNAC ha firmado un convenio nacional con la DIBAM, lo cual permitirá relacionar nuestro programa Sernac *Facilita* con el programa Biblio-Redes, de ese servicio, el cual está instalado en 368 bibliotecas municipales.

Con Biblio-Redes hemos acordado que, todas las Paps manuales del Sernac *Facilita*, puedan ingresar sus casos a través de las bibliotecas municipales donde están instaladas las plataformas informáticas de este programa, para lo cual haremos las adecuaciones tecnológicas necesarias que faciliten este ingreso.

- Indicadores relacionados con el *SONI*, particularmente aquellos relacionados con las disconformidades.

Este eje de gestión de información relacionado con el comportamiento de las PAPs, y las DRs, que permita transparentar las áreas críticas en el proceso de atención de público, es fundamental para el logro de las metas planteadas para el período.

Plan de Contingencia (Plan B)

Este plan fue concebido para ser usado ante una baja o inestabilidad en el servicio o cualquier otro problema que pudiese presentarse y ocasionar el mal funcionamiento del sistema. Su acceso ha sido desarrollado será a través de www.sernacfacilita.cl, por intermedio de un icono instalado en el directorio de esta página. El Plan B informático es una aplicación Web, por lo tanto para su uso se necesita una conexión a Internet.

Básicamente, el Plan B, o de contingencias permite por medio de los formularios especialmente habilitados continuar ingresando casos para las etapas de No Consumo, Orientación y Mediación, siendo en general de apariencia muy similar al Software.

Cada caso ingresado a través de estos formularios queda alojado en un base de datos, la cual será enviada de forma automática a nuestro proveedor para que también, por un proceso automático, ingrese las presentaciones directamente a la Base de Datos, generando un correo electrónico al ejecutivo de atención a público correspondiente informándole el número del caso ingresado.

La ventaja en su implementación radica en que antes de que existiera, si por algún problema puntual el software no podía operar, el proceso de registro de casos se estancaba, con esta nueva modalidad, éste se mantiene a todo evento, sin distorsionar el proceso global de atención de público.

Convenio Nacional con DIBAM (Biblio-Redes)

Mediante este convenio, el SERNAC y la Dirección de Bibliotecas, Archivos y museos, DIBAM, acordaron desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de promoción y capacitación de la comunidad que es atendida por las 368 bibliotecas públicas que integran Biblio-Redes en el acceso al servicio *SERNACfacilita*, aunando recursos materiales y humanos para concretar dicho proyecto.

Conforme a lo anterior, se establecen básicamente los siguientes compromisos:

1. DIBAM puso a disposición de la comunidad un acceso expedito al equipamiento computacional instalado en las bibliotecas públicas, asegurando una adecuada interacción con el portal www.sernac.cl, salvaguardando que este acceso no interfiera con las actividades de capacitación programadas por las bibliotecas públicas.
2. Se programó y coordinó en cada región con la DIBAM, la respectiva capacitación al personal de las bibliotecas públicas en el uso del programa *SERNACfacilita*, incluyendo la entrega de material de capacitación (guías de consulta rápida). Debemos entender que el ingreso de casos por los centros de Biblio-Redes, es a través del canal Internet, y no a través de una plataforma tipo.

3. La capacitación a los funcionarios de estas bibliotecas se centró, en primer lugar en los formularios de consulta y reclamo y los conceptos que éstos contienen, fundamentalmente en relación a los campos obligatorios, que caracterizan al SERNAC*facilita* software. De igual manera, se ha capacitado sobre el uso adecuado de "El estado de su caso", a fin de que se pueda orientar a los consumidores para que averigüen el estado de la tramitación realizada en el SERNAC o en la plataforma SERNAC*facilita*. Finalmente, los funcionarios de las Biblioredes fueron preparados en el conocimiento y uso adecuado de los respectivos formularios correspondientes al SONI, Su Opinión Nos Interesa.

El Departamento de Secretaría Regional preparó los instructivos necesarios para cada uno de las aplicaciones y formularios correspondientes, los cuales fueron registrados en la Biblioteca Virtual del SERNAC*facilita* junto al convenio respectivo.

4. SERNAC entrega a la DIBAM, según un procedimiento y periodicidad acordada, información sobre el número de consultas y reclamos ingresados por usuarios a través de los computadores de las bibliotecas públicas.
5. Para efecto de establecer un registro del total de casos ingresados desde la red de bibliotecas, hemos desarrollado una aplicación en el SERNAC*facilita* para el ingreso de todos los casos desde Biblio-Redes. A su vez, la DIBAM instaló un icono en sus respectivos equipos que permita en forma directa el ingreso de estos casos a nuestro programa SERNAC*facilita*.

Desde el punto de vista de cobertura, la instalación del programa SERNAC*facilita* en las biblioredes funcionando en todas las comunas y algunas localidades con más de 400 centros informáticos (que en rigor, es una modalidad de acceso al canal Internet), nos permite alcanzar un 100% de implementación nacional.

Esta nueva alianza ha permitido en gran medida resolver las limitaciones que muchas plataformas comunales mantienen en el proceso de ingreso de casos al programa SERNAC*facilita*, ya que existirá la disponibilidad técnica y la voluntad de los funcionarios de las bibliotecas públicas de facilitar dicho acceso.

Plan Mínimo de Relacionamento de las Direcciones Regionales con las Plataformas de Atención de Público comunales.

Esta iniciativa tiene por objetivo sistematizar y hacer más eficiente, eficaz y oportuna la gestión que realizan las DRs en su proceso de relacionamiento con los municipios y en particular con las plataformas de Atención de Público comunales.

Se orienta a establecer un Programa de Soporte y Relacionamento estandarizado, que sea medible y cuyo desarrollo debe estar basado en una oferta básica de servicios que una Dirección Regional debe proveer a la red de plataformas comunales de su respectiva región.

La definición de estos procesos de Soporte y Relacionamento busca establecer un eje de desarrollo **Proveedor-Cliente**. Se refiere a que las DRs, en este caso, consideran como cliente, no al consumidor, sino que a los Ejecutivos de las Plataformas Comunales de Atención de Público y, sólo para éstos últimos, el cliente final es el consumidor.

En este contexto, hemos identificado 6 ejes de desarrollo que constituyen la oferta de servicios mínimos de las DRs, que, en los procesos de Soporte y Relacionamiento, deben ofrecer a las Paps comunales:

- Capacitación
- Pasantías
- Jornada de Buenas Prácticas
- Difusión de la Plataforma
- Mesa de ayuda
- Evaluación de la Gestión de Casos

Programa de Difusión

En el proceso de evaluación que ha desarrollado la Dirección de Presupuestos (DIPRES) al Programa SERNAC*facilita*, a partir de diciembre del 2004 a la fecha, a través de un Panel de Evaluadores externalizado, han concluido, en uno de los aspectos centrales de esta evaluación, que este Programa carece de un factor estratégico fundamental para legitimarse e institucionalizarse a nivel comunal y municipal. Se refieren a la inexistencia de un **Programa de Difusión Institucional**, orientado hacia la población comunal y regional.

Este Panel nos plantea, en la justificación de la continuidad del Programa, como requisito esencial para lo anterior, la implementación de un Programa de Difusión entre la ciudadanía de tal forma que los consumidores con problemas de consumo conozcan, y acudan con confianza a las Plataformas comunales a buscar información, orientación y solución a sus problemas, logrando de esta manera trasladar una parte importante de la atención de público desde las DRs hacia las Paps. Comunales.³

En consecuencia, y, considerando que el modelo de atención de público ya tiene un periodo importante de instalación, se ha considerado necesario, por parte de la Unidad de Comunicación Estratégica diseñar e implementar un **Programa de Difusión**, cuyo objetivo general es dar a conocer la existencia y las funciones de las Plataformas Comunales de Atención de Público de las respectivas municipalidades. Este Programa se inició en el último trimestre del año 2005 al implementar un Programa Piloto a nivel nacional llamado **"Gato por Liebre"**.

Este año, a partir de los resultados del proyecto piloto y de la Encuesta de Satisfacción implementada en el pasado mes de mayo, se desarrollará un **Programa de Difusión Institucional** partir del septiembre.

Desarrollo del sistema de Reportería del SONI. (Su Opinión Nos Interesa)

El diseño, implementación y perfeccionamiento del SONI, como un instrumento de gestión de calidad, instalado en todos los canales actualmente disponibles del SERNAC*facilita*, constituye una herramienta sustantiva para detectar oportunidades de mejoras en el proceso general de atención de Público, tanto de las DRs como de las Plataformas comunales, lo cual también puede ser aplicado a las unidades centrales del Servicio.

El mejoramiento de este instrumento se potencia con el desarrollo de un nuevo sistema de Reportería, el cual permitirá distinguir la información que se visualiza en **"mis casos"** y en los **"casos en procesos"**.

³ Informe Final de Evaluación sobre el Programa SERNAC *FACILITA*, elaborado por el Panel de Evaluación contratado por la DIPRES, entregado el 31 de mayo del 2005 a la Dirección Nacional del Servicio.

Los principales cambios desarrollados tienen relación con el rediseño del menú

Su Opinión Nos Interesa, el que ha sido reducido a 3 opciones:

1. Casos en Proceso
2. Casos Cerrados
3. Ingresos de Casos provenientes de un Buzón.

De esta manera, se podrá acceder con mayor facilidad a las disconformidades, sugerencias y reconocimientos que se encuentran en proceso, así como visualizar el n° de días hábiles y corridos que lleva el caso abierto y quien lo tiene a cargo. Asimismo, podrán acceder a un resumen de la gestión de los casos cerrados (no disponible en el antiguo reporte), tal como la cantidad de casos (D-S-R), ingresados en un periodo determinado. Por otra parte, para la visualización se crearon filtros que permitan ordenar los casos por número y/o por tipo (disconformidad, sugerencia o reconocimiento).

Asimismo, se entrega una mejor calidad de información a nivel central para hacer seguimiento a la gestión de los casos a nivel regional y departamental. Hoy es posible visualizar el volumen y gestión de los casos (casos abiertos/cerrados, dentro y fuera de plazo, tipo de respuesta, etc) ingresados simultáneamente en todas las direcciones regionales y también aquellas correspondientes a los departamentos centrales.

También se mejoró la visualización regional y departamental de la gestión realizada por tipo de caso, es decir, se puede ver quien tiene más disconformidades, quien se demora más o menos en responder, y a qué se refieren específicamente las disconformidades que han ingresado.

Factores Críticos de éxito del Proyecto SERNACfacilita

- Clara decisión institucional por parte de la Dirección Nacional de respaldo a los lineamientos estratégicos del proyecto.
- Apoyo directo por parte del ministro de Economía (2002), que facilita el proceso de involucramiento de otros SS.PP. (superintendencias)
- Coherencia entre liderazgo y equipo responsable del proyecto con capacidad de decisión y con participación activa de todo los actores de la organización. (Secretaría Regional y Direcciones Regionales)
- Significativa experiencia del equipo responsable en el ámbito de relacionamiento al interior del Estado, Municipios y sociedad civil.
- Estrategia asertiva, participativa y eficiente en el diseño, implementación e involucramiento de otros actores tanto territoriales como gubernamentales.
- Desarrollo del proyecto en base a una concepción de procesos, orientado hacia cliente a través de un modelo de mejora continua.
- Definición para todos los participantes de puntos de quiebre o hitos significativos en el proceso de implementación del proyecto.

Construcción de un workflow como facilitador para el proceso de gestión y de relacionamiento entre los diversos actores.

V.- Medios Utilizados

Presupuesto del Programa⁴

Año	Presupuesto SERNAC	Presupuesto del Programa (*)	
		Monto	%
2002	US\$5,102		-
2003	US\$5,112	US\$389	7,6%
2004	US\$5,329	US\$351	6,6%
2005	US\$6,018	US\$734	12,2%

Dólar observado 538 pesos al 31 de agosto de 2006.

Personal Involucrado de manera directa en diseño

CARGO	FUNCIÓN
Secretario Regional	Jefe del Proyecto
Profesional de Apoyo	Operaciones
Profesional de Apoyo	Gestión de Calidad
Administrador SIAC	Tecnología y Sistemas
Administrativo	Apoyo Logístico
Secretaria	Apoyo Secretaría

Personal involucrado a nivel de uso del Sistema

Los Usuarios del Sistema que ingresan regularmente casos son alrededor de 100 personas, en todas las direcciones Regionales de SERNAC.

A nivel de Plataformas Comunes, SERNAC *facilita* Municipio, instaladas con sistema son 180 usuarios más.

En el Centro telefónico de Atención de Consultas, los usuarios conectados son 20, en forma diaria.

Por lo tanto de manera concurrente el sistema tiene una conexión de 300 usuarios, ahora en el año 2.006.

VI.- Actores Involucrados

La incorporación del Sistema, al Interior del SERNAC ha involucrado a la mayoría de los funcionarios en forma directa a de las 13 direcciones Regionales y en forma indirecta varios departamentos centrales:

Direcciones Regionales

⁴ El presupuesto del proyecto considera la incorporación de computadores para todos los Ejecutivos de Atención de Público del SERNAC.

- En las Direcciones Regionales al menos un 70% realiza Atención de Público. Por otra parte EL Director Regional, el Abogado y el (los) profesionales de apoyo basan su trabajo en los casos ingresados al Sistema, por ello podemos afirmar que todos los actores involucrados en la Atención de Público Directa e Indirectamente utilizan el Sistema.

Departamentos Centrales

- A nivel central, en la Dirección Nacional, el Departamento de Comunicaciones basa su estrategia e información a público con los datos obtenidos de SERNAC*facilita*, al igual que lo hacer el Departamento de Estudios y de Educación.
- A nivel de Administración del Sistema, éste continúa bajo el Departamento Secretaría Regional, no obstante hoy se ha integrado el Departamento de Informática con el todo el soporte de los computadores de los usuarios y en la recién creada VPN para mejorar la performance del sistema.
- En Agosto del 2.006 se esta liberando una Aplicación para los usuarios de Estudios, Educación y Comunicación estratégica, entre otros, para la obtención de manera autónoma de datos del Sistema.

Superintendencias y otros SS.PP.

- El sistema contempla un relacionamiento directo, en base a procedimientos de Interoperación con seis Superintendencias y más la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Este año se ha integrado la Subsecretaría de Transportes (MTT) a nivel del Centro telefónico y Presencial.
- También se ha firmado un convenio con DIBAM, en donde se ha capacitado a unos 500 funcionarios para que apoyen a consumidores en el ingreso de casos en los computadores disponibles en las más de 400 Bibliotecas públicas a lo largo del país.

Municipios

- En el ámbito municipal, en las Plataformas SERNAC*facilita* Municipio, lo normal es que una persona trabaje en el sistema salvo unas diez oficinas donde el manejo del sistema lo realizan al menos tres personas.

VII.- Resultados Logrados

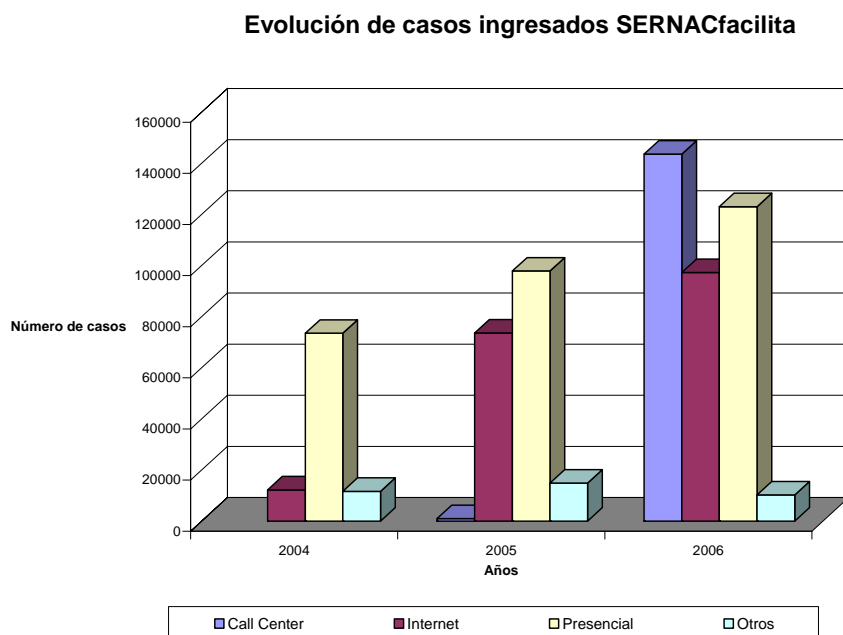
Cobertura Lograda

Desde el punto de vista de la instalación del Modelo de Atención de Público, se encuentra instalado en las 13 Direcciones Regionales del SERNAC y en 240 Plataformas Sernacfacilita Municipio, de las cuales hay 146 que están conectadas en línea y 94 llevan registro Manual de los casos.

El canal internet funciona en un 100% con el sistema en línea, lo que permite el ingreso para "ver" el estado de avance de un caso de manera automática.

El Canal Telefónico, Centro Telefónico de SERNAC, funciona en un 100% con el Sistema en línea, lo que permite que puedan entregar información sobre todos los casos ingresados al Sistema.

A nivel de casos ingresados⁵ los resultados pueden ser vistos en el siguiente grafico:



Cuadro de Datos "ingreso de casos a SERNACfacilita"

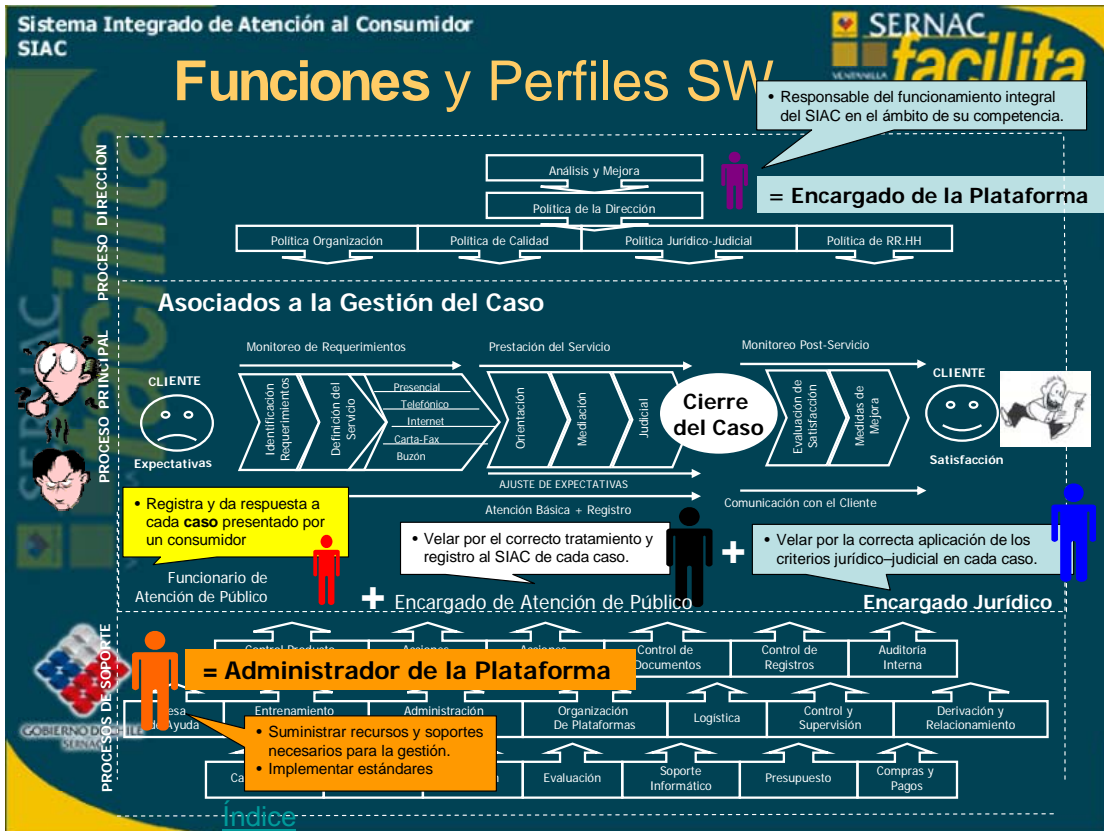
⁵ Para el año 2006 se proyecta de manera lineal con los datos de casos ingresados a Julio de 2006

	Call Center	Internet	Presencial	Otros	Total
2004		12.217	73.494	11.642	97.353
2005	975	73.588	97.839	14.864	187.266
2006	143.606	97.275	123.006	10.236	374.123
Total	144.581	170.863	220.845	25.100	561.389

Otros resultados obtenidos:

- Organizacional y culturalmente las Direcciones Regionales del SERNAC, experimentaron un proceso de cambio sustantivo reestructurándose en términos funcionales al crearse nuevas funciones y por ende nuevas responsabilidades a partir de la implementación del Sistema, por ejemplo se creó la función del **Encargado de Atención de Público(ATP)**, quien asume la tarea de velar por el correcto funcionamiento de la Gestión de Caso por parte de los Ejecutivos de Atención de público y, en lo particular, deben “visar” y validar el proceso de cierre de los casos en el Sistema. También se creó el cargo de **Administrador de Plataformas(AP)**, quien es responsable del funcionamiento de todas las plataformas de la red territorial regional. De igual manera se definió la función de **Ejecutivo de Atención de Público**, la cual es desempeñada por funcionarios de las plataformas regionales y también municipales, que atienden directamente a los consumidores y por lo tanto son los encargados de gestionar los casos registrados en el sistema.
- **Ingreso de casos y Registro Único.** Hoy en día todos los casos son registrados en el Sistema y esto implica el tener y contar con una base de datos del funcionamiento REAL de todas las Plataformas de Atención de Público y con todas las implicancias de aquello para el cruce de variables que diferentes usuarios desean hacer. Se cuenta con un registro único de todos los casos ingresados independientemente del lugar de ingreso o del tema a gestionar.

El siguiente gráfico muestra las nuevas funcionalidades, el desarrollo del proceso principal, (Gestión de Casos), los procesos de soporte y de dirección.



- Se ha homogeneizado la Atención de público en todo el SERNAC. Se han establecido procedimientos, estándares y definición de plazos para los tiempos de gestión.
- Se ha creado un lenguaje común al interior de la organización en torno a las definiciones que se han realizando.

Sistema Integrado de Atención al Consumidor
SIAC

SERNAC
facilita

Impacto Implementación del SIAC

- Disminución de costos para el consumidor:
 - Facilidad, diversidad y cercanía de acceso a las Plataformas (canales)
 - Formulario Único de Registro de Atención de Público
 - Sistema único de registro y seguimiento: www.sernacfacilita.cl
 - Registro en línea de casos en otras instituciones públicas
- Apoyo a la labor de los funcionarios:
 - Informes de gestión automáticos vía web www.sernacfacilita.cl
 - Impresión automática de oficios - cartas que se utilizan en la gestión de los casos, disponible en SW del Sistema
 - Mesa de ayuda: N° de teléfono para resolver dudas
 - Recepción de sugerencias, observaciones, reclamos sobre SernacFacilita en www.sernacfacilita.cl

GOBIERNO DE CHILE
SERNAC

Mejoras en la eficiencia

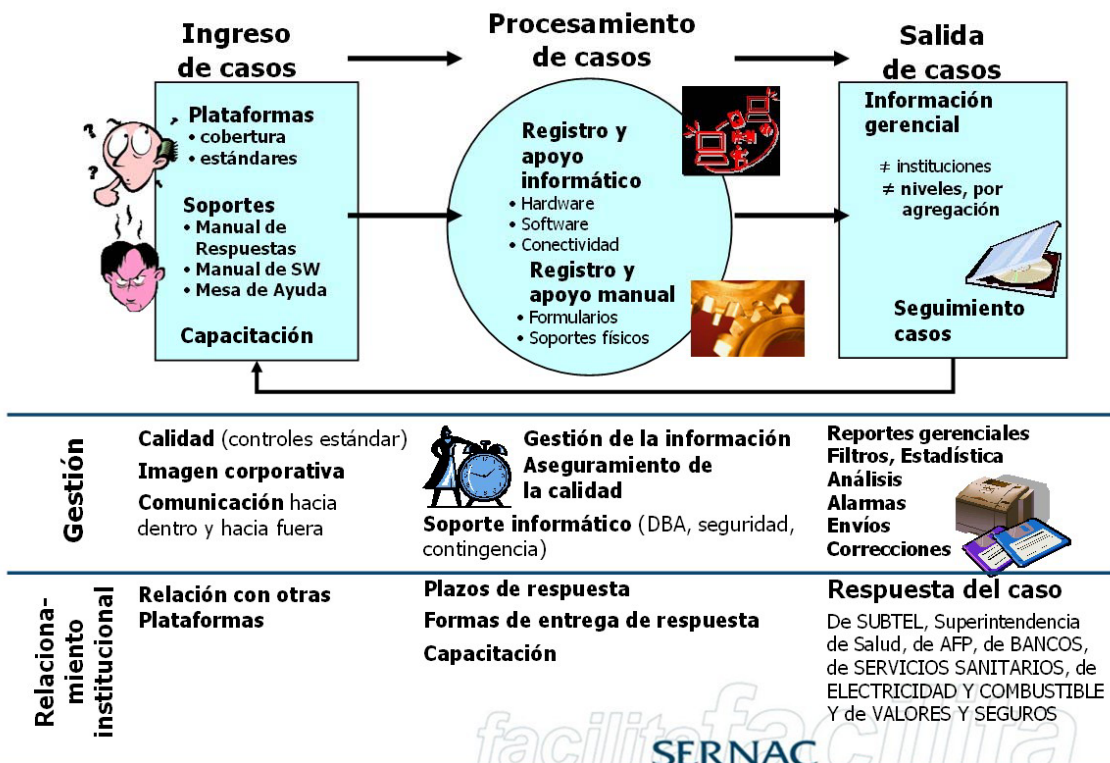
- Al interior del sistema, se han agregado una serie de apoyos al proceso de solución de los casos, por ejemplo en el Centro telefónico de Contacto se cuenta con 1.800 preguntas y respuestas para entregar en línea a los consumidores. Existen unas cincuenta cartas tipo para responder los casos que ingresan por canal Internet. El canal presencial, cuenta con cartas dinámicas que se imprimen y sirven para la automatización del proceso de solución de los casos.
- En el proceso de visación de los casos, realizada por el Abogado de la Dirección Regional, asegura que en el proceso de retroalimentación los Ejecutivos de Atención a público tengan una capacitación permanente y a su vez una homogeneidad en el tratamiento jurídico de los casos.
- Hoy, al interior de las Plataformas, existe un control absoluto sobre los casos gestionados, abiertos, en plazo, fuera de los mismos, etc.

Mejoras en el Servicio

- Se estandarizó la Atención y los Plazos para la resolución de los casos, Cinco días para las Consultas y 25 días para los reclamos.
- Hoy esta disponible los diversos estados de tramitación de los casos.

El siguiente gráfico muestra una visión global del conjunto de variables que conforman el Sistema Integral de Protección al Consumidor.

Visión de Sistema: Resumen general



VIII.- Premios y Reconocimientos

- La experiencia SERNAC*facilita*, particularmente su proceso de relacionamiento con otros SS.PP. fue seleccionada y expuesta en el X congreso de la CLAD, realizado en Santiago, en el área de Interoperación con Servicios Públicos.
- La Defensoría Nacional del Consumidor, organización gubernamental similar al SERNAC de El Salvador, luego de revisar diversas experiencias en Latinoamérica de Sistemas de Protección al Consumidor seleccionó el Modelo SERNAC*facilita* para implementarlo en dicho país.
- El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones traslado la OIR´s del área Transporte al Centro de atención telefónico del SERNAC, y para contestar las Consultas adoptó el Sistema SERNAC*facilita*.
- Reconocimiento como un caso de Innovación en el ámbito de Atención a público por la Comunidad Tecnológica, programa dependiente del PRYME (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado)
- Publicación en el Programa de Buenas Prácticas del Gobierno Electrónico a cargo del PRYME y la Universidad de Chile.

País: Chile

Nombre Institución: Servicio Nacional del Consumidor. Secretaría Regional

Área Temática - Sub Área: Calidad de Servicio y Atención del Usuario

Fecha Inicio Experiencia: Julio 2003.