

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACION DEL CIUDADANO, UN DESAFIO PARA  
LA NUEVA INSTITUCIONALIDAD DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR

---

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia  
Social

**Autor:**

Edgardo Marcelo Lovera Riquelme

**Profesor Guía:**

Claudio Briceño

Mg. Gerencia Social

Universidad de La Frontera

TEMUCO, Abril de 2014

## **RESUMEN**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), es la institución chilena que tiene por función velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor, su educación e información. (Aimone, 2013)

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 la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.” (Ley N° 19.496 Artículo 57)

Su estatuto jurídico sufrirá en el corto plazo la modificación más relevante que haya tenido este organismo desde su creación y refundación desde la antigua Dirección de industria y Comercio (DIRINCO <sup>1</sup>) a la actual institucionalidad. Los cambios organizacionales que propone el proyecto de ley de fortalecimiento del Servicio del consumidor, apuntan a dotar al servicio de facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas de carácter general. (Sernac, 2014)

La magnitud de las nuevas atribuciones, implicarán modificaciones estructurales y de los sistemas internos. Para ello, es esencial efectuar un análisis de los métodos de evaluación que posee la organización; con el objeto de evaluar la permanencia de los instrumentos aplicados, efectuar adecuaciones o crear nuevas formas. Como, además, otorgar a los ciudadanos métodos de control y evaluación de las acciones que impulse el servicio y les afecten.

Es aquí donde determinar qué participación tendrán los ciudadanos en los procesos de evaluación del servicio es relevante, para anticipar o mejorar los sistemas de evaluación individual ciudadanos. Para ello se debe conocer que producto es el que posibilita hoy a los

---

<sup>1</sup>En el gobierno del Presidente Jorge Alessandri rodriguez mediante Decreto con Fuerza de Ley 242 se crea DIRINCO

consumidores evaluar al SERNAC: ¿Qué evalúan? (programas, procedimientos, productos, satisfacción usuario, metas) y ¿Que se hace con esa evaluación?.

Adquiere importancia, puesto que de su determinación, podrá precaverse una transición menos traumática para la institución, sus equipos y para los requerimientos de sus usuarios; y en definitiva, avanzar en sus estándares democráticos de participación ciudadana.

**Palabras Claves:** Gerencia Social, Evaluación, Consumidor, Gobierno, Gerencia, participación ciudadana.

## **Summary**

The National Consumer Service ( SERNAC ) , is the Chilean institution aimed at ensuring the enforcement of consumer rights , education and information . ( Aimone , 2013)

The National Consumer Service is a "functionally decentralized public service and decentralized geographically in all regions of the country with legal personality and its own assets , subject to the supervision of the President of the Republic through the Ministry of Economy, Development and Reconstruction. " ( Article 57 Law No. 19,496 )

Their legal status will suffer in the short term the most important change that has taken this organization since its inception and refounding from the former Directorate of Industry and Commerce ( DIRINCO ) to the current institutional framework. Organizational changes proposed by the bill strengthening consumer service point to provide the service with powers to control , punish , interpret the law and issue general rules . ( Sernac , 2014)

The magnitude of the new powers will entail structural and internal systems modifications. It is therefore essential to make an analysis of assessment methods that owns the organization; in order to evaluate the permanence of the instruments , making

adjustments or create new forms. As also give citizens control methods and evaluation of actions to boost service and affect them.

This is where participation will determine which citizens in service evaluation processes relevant to anticipate or improve systems of individual evaluation citizens. This requires knowing which product is now enabling consumers to assess the SERNAC : What evaluated? (programs, procedures, products , user satisfaction , goals ) and what is done with that assessment ?.

Becomes important , since your determination , you can guard a less traumatic transition for the institution, their equipment and to the requirements of its users; and ultimately advance their democratic standards of citizen participation

Keywords: Social Management, Evaluation, Consumer ,Government , Management, citizen participation.

## **INDICE**

- 1.-Introducción.
- 2.-Antecedentes Teóricos.
  - 2.1.1. -Institucionalidad actual del Servicio Nacional del Consumidor.
  - 2.1.2.- SERNAC, modernización del Servicio.
  - 2.2.- Gerencia Social.
  - 2.3.- Evaluación.
    - 2.3.1.- Evaluación ciudadana individual.
  - 2.4.- Evaluación y Gerencia Social.
  - 2.5.- Participación ciudadana.
- 3.- Sistemas de evaluación del Servicio Nacional del Consumidor.
  - 3.1.- Evaluación de los clientes.
    - 3.1.1.- Su Opinión Nos Interesa (SONI)
    - 3.1.2.- SONI y evaluación ciudadana individual.
- 4.- Propuestas de Mejoras del Sistema de Evaluación Individual.
  - 4.1.- Acceso Universal.
  - 4.2.- Seguimiento SONI.
  - 4.3.- Incorporación como producto de participación ciudadana.
- 5.- Consideración Finales.
- 6.- Bibliografía.

## 1. INTRODUCCION

Enmarcado en el programa de gobierno de la coalición de la nueva Mayoría, y dentro de los cien días de gobierno se concretizó la medida número 49 de la Presidenta Michelle Bachelet, que apunta a otorgar “atribuciones reales y efectivas para defender los derechos del consumidor”<sup>2</sup> al Servicio Nacional del Consumidor.

Dicho compromiso se concretiza el 2 de junio con el envío al Congreso Nacional del proyecto de ley de fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

Las modificaciones que propone el proyecto de ley al SERNAC, implicarán un desafío para la organización estatal que vela por la protección de los derechos de los consumidores en Chile.

Sus principales modificaciones apuntan a otorgar al servicio de facultades de fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas de carácter general; además de, modificar la competencia de los tribunales que resuelven los conflictos entre proveedores y consumidores; fortalecer a las asociaciones de consumidores; aumentar la cuantía de las multas en la infracción a la normativa de la protección de derechos del consumidor; reparación integral de los daños causados a los consumidores, aumento de los plazos de prescripción extintiva de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional; y nuevos requisitos para el nombramiento del director Nacional del servicio. (SERNAC, 2014)

El otorgamiento de nuevas facultades, producirá un crecimiento en el servicio, que implicará triplicar su planta de funcionarios y dotar a la entidad de nuevos departamentos y necesariamente de procedimientos que pongan en articulación la reforma anunciada.

Frente al desafío que enfrenta el SERNAC, ad portas de adquirir nuevas facultades y una nueva institucionalidad, es relevante conocer si el ciudadano consumidor que concurre al servicio tiene alguna forma para manifestar su evaluación de los productos o servicios

---

<sup>2</sup> Mensaje del Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Nueva Institucionalidad del SERNAC.

que otorga el Servicio Nacional del Consumidor. ¿Existe algún mecanismo de evaluación de los consumidores que efectúan una denuncia o un reclamo? Y de existir, ¿Cuál es su proceso o procedimiento? Y ¿Qué mejoras pueden hacerse a esos mecanismos?.

La participación ciudadana, desde el punto de vista de la Gerencia Social es un componente que otorga valor público, siendo además, uno de los desafíos de la gobernanza, esta que los sujetos (ciudadanos) quieran involucrarse tanto en los resultados de los procesos como en los procesos mismos. (DelaMaza, 2007). Pero, para ello los organismos públicos deben dar la posibilidad a cada usuario/ciudadano/cliente la posibilidad de expresar libremente su opinión sobre los productos que se ponen a su disposición, es decir, ser evaluados por un tercero externo no experto.

Si bien el Servicio posee un modelo de participación ciudadana, este no explicita dentro de sus mecanismos un modelo individual reconocido como parte de ellos.

Los consumidores deben también tener la posibilidad de intervenir en los procesos de evaluación de la institución; puesto que la naturaleza del SERNAC es darle protección, y para ello es esencial otorgarle mecanismos de participación ciudadana, que deben incluir la posibilidad de evaluar los servicios que presta y que afectan a la comunidad.

## 2. ANTECEDENTES TEORICOS

### 2.1.1.- INSTITUCIONALIDAD ACTUAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Desde 1932, la institucionalidad del consumo en Chile ha cumplido un rol fundamental en la economía nacional. Desde el Comisariato, la Dirección de Industria y Comercio (Dirinco) hasta llegar al servicio nacional del consumidor (SERNAC) , son varias las instituciones que han velado por entregar a los consumidores información en materia de consumo, educación y protección de sus derechos.

En los años 70 y con la instauración en el país de economías de libre mercado, la Dirinco pierde sus facultades de fiscalizadora y fijadora de precios. En 1980 se declaró a la DIRINCO en reestructuración y, conforme a las directrices del Ministerio de Economía de 1982, la labor del organismo fue “procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitirán la transparencia del mercado mediante la información y educación de los consumidores”. En el año 1990, se crea el Sernac que reemplazaría a esta institución.

El SERNAC se crea el año 1990. En sus inicios, sus principales desafíos fueron la elaboración del primer marco jurídico para garantizar los derechos básicos de los consumidores, impulsar un sistema institucional para trabajar en materia de orientación jurídica y fomentar la educación para el consumo. En 1997, se promulgó la Ley de Protección del Consumidor (19.496) que plasmó los derechos de los consumidores y estableció las reglas del juego, en un mercado que hasta entonces ponía a los ciudadanos en clara desventaja.

#### 2.1.2.-SERNAC, MODERNIZACION DEL SERVICIO.

El mes de junio del año 2014 se presenta el proyecto de ley de Fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor, marco legal que propone una modernización de la protección de los derechos ciudadanos vinculados al consumo. Dicho cambio institucional, producirá un cambio organizacional que deberá ser monitoreado y evaluado en forma constante para lograr los objetivos de protección social planteados.

El proceso de modernización que afectara al Servicio Nacional del Consumidor implicara, lógicamente, también una revalorización de los procesos de evaluación de sus planes estratégicos, programas y estructuras internas; y en esos procesos es relevante el determinar que rol cumplirá la evaluación individual ciudadana.

El aporte que gerencia social puede entregar desde una visión renovada de la gestión pública, es la consideración que el denominado cliente tiene el derecho a emitir juicios sobre los productos que se le ofrecen. Mas aun cuando dichos productos o servicios son

resortes de políticas públicas que él financia por la vía impositiva; legitimada por el voto; y validada por nuestro ordenamiento jurídico constitucional.

Por lo que la evaluación que pueda obtenerse del consumidor/usuario/cliente, en el caso del Servicio Nacional del Consumidor; es esencial para el mejoramiento institucional, y para fortalecer las herramientas que el servicio da.

Para ello, además, el conocer el estado actual de la organización posibilita el ejecutar a futuro una propuesta de mejoramiento.

## **2.2. GERENCIA SOCIAL**

La Gerencia es entendida como conjunto de modelos, métodos y técnicas aplicadas por quien sustenta la calidad o función de gerente, y cuyo objetivo es “enfrentar y resolver problemas en una forma racional, ordenada y planificada, en organizaciones jerárquicas y estructuradas según ciertos criterios” (Licha, 1999).

También es considerada “la gerencia Social es la dirección de programas sociales establecido por organizaciones del sector público o privado, con la finalidad de satisfacer necesidades de los individuos, familias y comunidades” (Granell, 1997)

La Gerencia Social es un nuevo enfoque de la gestión, que tiene como sustrato de aplicación las políticas sociales. La Gerencia Social, propone nuevos métodos y prácticas emergentes que pretenden ser un aporte para la toma de decisiones vinculadas al desarrollo social.

“La Gerencia Social es una estrategia que se basa en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados.” (Arenales, 2008).

Debemos entender que un gerente o una gerente social estará ubicada en el aparato público, y su misión será gerencia o dirigir instituciones públicas hacia logro de objetivos propuestos (programas de gobierno, metas gubernamentales), “en un ámbito complejo que

requiere una negociación constante con actores, grupos, internos y externos a la organización” (Esquivel 2002)

El Gerente social, por lo tanto, se enfrentara a problemas mas complejos que el gerente tradicional; ya que la organización en que actuara esta encaminada al mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos, y no a la generación tradicional de productos o servicios, aunque estos tengan connotación social.

En esa tarea la Gerencia Social lograr que los gerentes puedan enfrentar el manejo de la complejidad, el logro de la articulación social, al concertación, el manejo de fronteras tecnológicas y el desarrollo de una ética de compromiso social, y para ello la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones del desarrollo del servicio es esencial

Es ahí donde la gerencia social, y sus gerentes puedan colaborar en la creación de un mecanismo de evaluación ciudadana, una valorización de la opinión del consumidor, y una formulación de un procedimiento de evaluación ciudadana individual

### **2.3. EVALUACION.**

La determinación de mecanismos participativos que permeen la toma de decisiones, y que se inician con la evaluación de los mismos ciudadanos, posibilita la mejora en la entrega de servicios y productos sociales; es una de las tareas que enfrenta el gerente social.

Pero, dentro de las diferentes clasificaciones de evaluación; la que realiza un ciudadano al concurrir a un servicio, que denominare evaluación individual ciudadana ¿Qué tipo de evaluación es? .

#### **2.3.1 EVALUACION INDIVIDUAL CIUDADANA**

La evaluación se refiere al acto de juzgar o apreciar la importancia de un determinado objeto, situación o proceso en relación con ciertas funciones que debieran cumplirse o con ciertos criterios o valores. ( Briones, 1998)

Dentro de la clasificación tradicional que mira la época en que se efectúa la evaluación tenemos la: **ex – ante** (previa a la ejecución del plan o proyecto) , **ex dure** ( durante la implementación del proyecto) o **ex post** ( al concluir el proyecto).

Existe, además, la evaluación Ex Post en profundidad “es la que se realiza cuando las iniciativas están operación plena (o en régimen) “ (Mideplan, 2008).

La evaluación individual ciudadana será una evaluación ex – post; ya que el consumidor evalúa el producto ofrecido: atención en el servicio; una vez que esta ya fue implementada. No es la marcha blanca de un plan piloto, o la evaluación en la etapa de planeación o diseño.

Es mas cercana a la idea de la evaluación ex post em profundidad; ya que el programa atención al consumidor esta en operación.

Otra variable a analizar en el presente trabajo fue el determinar qué tipos de productos<sup>3</sup>, subproductos, procesos<sup>4</sup> o servicios son los que la institución prioriza para definir los requerimientos de la ciudadanía, y como estos afectan al mejoramiento de los procesos internos.

---

<sup>3</sup> Conforme a la norma ISO 9001:2008 producto o servicio es el resultado de un proceso, en este caso específico es el producto destinado a un cliente o solicitado por el.

<sup>4</sup> Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

## 2.4. EVALUACION Y GERENCIA SOCIAL

La Gerencia, y en especial, la gerencia social deben utilizar la evaluación como herramienta de mejoramiento de su gestión, para ello, los nuevos requerimientos de más participación y mayor responsabilidad de los actores públicos hacen que la gerencia social, se adecue de mejor forma que la gerencia tradicional o la nueva gerencia.

Determinar la conceptualización de “Evaluación”, desde la definición de Meny y Thoening que la señala como aquella que “consiste en identificar y medir los efectos propios de una acción” ( Meny y Thoening ) a la que utilizare en este trabajo que la conceptualiza como “un proceso para determinar el merito o valor de algo y ,por lo tanto, involucra alguna identificación de estándares relevantes y el análisis de lo que se le evalúa con base en estos estándares” (Mokate 2000).

La vinculación de la evaluación con la Gerencia Social, parte desde la construcción teórica de ese conjunto de insumos de administración denominada “caja de herramientas”, donde se menciona el “seguimiento y la evaluación”.

Entendiendo que estas (evaluación en este caso) se aplican para establecer “el cabal y oportuno de las actividades planeadas y detectar las fallas internas y las condiciones externas que podrían estar afectando el desarrollo de los mismos, con el fin de poder corregirlas oportunamente. También abarcan los instrumentos y mecanismos necesarios para examinar los resultados, procesos, efectos e impactos de las políticas, programas y proyectos sociales, alcanzados en el corto, mediano y largo plazo. El proceso de seguimiento y evaluación educa o informa la gerencia social guiando los procesos necesarios para entender y priorizar problemas sociales y proponen y gestionan procesos conducentes a solucionar dichos problemas.” (Licha 1999).

De ahí que la Gerencia Social, de importancia a la evaluación como mecanismo para desarrollar mejoras continuas a las instituciones, departamentos o servicios que ejecuten o desarrollen políticas sociales, con el objetivo de dar cumplimiento a los objetivos sociales que son el sustento de las entidades públicas o privadas que las impulsan.

En este caso la evaluación muta a participación ciudadana, lo que hace mas aun importante su inclusión para la mejora del proceso y la construcción de valor publico.

## **2.4. PARTICIPACION CIUDADANA**

Participación ciudadana es un concepto complejo, esto debido a la existencia de variados conceptos y cientos de procesos que pretenden aplicarla, los que en menor manera traen aparejado un componente político e ideológico respecto a la importancia o no de otorgar tal o cual grado de participación.

Cardozo (2005), explica que la participación ciudadana es lo que permitiría crear las condiciones sociales para el ejercicio de la ciudadanía, mediante la promoción de la organización de individuos en torno a intereses y creación de condiciones para que la comunidad pueda determinar las políticas públicas

El gobierno de Chile define participación ciudadana como “ la instancia donde las personas (entendidas como sujetos con capacidades, derechos y deberes), se involucran en el quehacer estatal fortaleciendo la transparencia, la eficacia y eficiencia de los servicios y políticas públicas”<sup>5</sup>

El gobierno de Chile posee una institucionalidad vinculada a la participación que lo de la Ley de participación ciudadana, al que regula los procedimientos para hacerlos efectivos, estos son: consultas ciudadanas, consejos de la sociedad civil, cuentas públicas participativas y acceso a la información relevante. Lo que pretende la legislación es un involucramiento en la gestión del estado, para lograr con ello un fortalecimiento de la transparencia, , la eficacia, la eficiencia de los servicios públicos.

De esos compromisos el fortalecimiento de la corresponsabilidad, y en especial, en dos de los compromisos de participación declarados por el gobierno de la presidenta Bachelet, esto es:

---

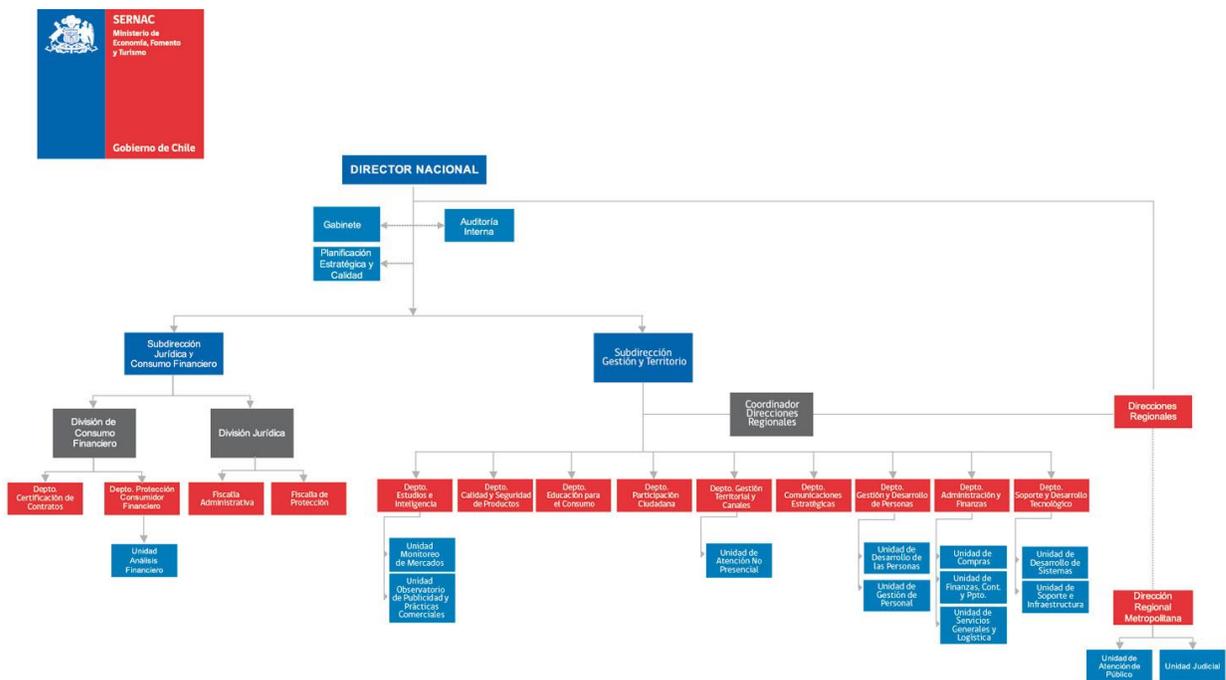
<sup>5</sup> <http://participacionciudadana.segogob.cl//que-es-participaci%C3%B3n-ciudadana>

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna por parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano sobre las acciones desarrolladas por los órganos públicos.

Entonces, el otorgar al ciudadano de un mecanismo de evaluación individual ex – post en profundidad, cumplirá con la promoción del control ciudadano ante los servicios públicos; y su implementación lo que lograría el mejorar los espacios de opinión ciudadana.

Faltando la contrapartida estatal, es decir, aquella donde el poder publico decide que hacer con la opinión y/o evaluación del ciudadano.

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DEL SERNAC



\*Fuente: Resolución Exenta Nº 963 del 27 de agosto de 2014, que Modifica la Estructura de la Subdirección Nacional de SERNAC\*

Fuente [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

### **3.- SISTEMAS DE EVALUACION DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

El Servicio Nacional del consumidor posee diferentes tipos de evaluaciones, diferenciándose por el objeto de si estos se hacen cargo de los procesos y/o los productos, los funcionarios y los clientes del servicio.

En el caso de las personas existe un procedimiento de evaluación del desempeño, que tiene por propósito implementar un modelo transparente y objetivo de calificación de la planta de funcionarios, con el objetivo de poder resolver las brechas y otorgar capacitación para resolver las falencias detectadas.

En el caso de los procesos existe un procedimiento general de las auditorias, que se aplica a todos los procesos permanentes que se desarrollan en la institución para cumplir con su misión y objetivos estratégicos, sean que se produzcan a nivel nacional o departamental. En forma específica existe procedimientos individuales de monitoreo de los cumplimientos de los productos y subproductos, bajo parámetros de verificación y elaboración de índices de medición, todos ellos vinculados a la gestión de calidad que rige el desarrollo organizacional del servicio.

Los clientes, que para el esquema de la institucionalidad del servicio los componen no sólo los consumidores, sino también los proveedores, las asociaciones de consumidores, los servicios asociados (superintendencias, secretarías regionales ministeriales, etc).

Para el análisis del proceso de evaluación, el cliente será el consumidor que concurre a las oficinas del servicio o accede via web a los servicios que otorga el Servicio Nacional del Consumidor.

#### **4.1. LA EVALUACION DE LOS CLIENTES**

La evaluación para el caso de los consumidores apunta a determinar el nivel de satisfacción de los productos que el servicio pone a su disposición, principalmente, la

atención de sus denuncias o reclamos frente a las posibles infracciones de la ley del consumidor que le puedan afectar.

La satisfacción del Cliente respecto a los productos del Servicio se mide por medio de un instrumento que mide la percepción de este, el que se efectúa por una empresa externa a lo menos una vez al año.

Esos clientes acceden al servicio por diferentes canales, las vías son:

- Atención on line a través del Web Center (<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>)
- Atención telefónica a través de call center (6005946000 y 02-25946000)
- Atención presencial a través de plataformas municipales.
- Atención presencial en las oficinas regionales (DRs)
- Atención presencial en móvil (Sernac en tu barrio – sernacmovil)

Los consumidores pueden hacer presentes sus reclamos (disconformidades), felicitaciones (reconocimiento), comentarios (sugerencias); que constituyen un sistema de evaluación de su modelo de atención que tiene como clientes finales a todos los consumidores . esta evaluación puede clasificarse como expost; ya que se efectua por parte del usuario o cliente una calificación del servicio recibido, que para el servicio constituye un producto que refleja un requerimiento.

El sistema se conoce como “Su opinión nos interesa” y su sigla es SONI, siendo este un subproducto dentro de la batería de productos del Servicio. Y es lo que denominaremos evaluación ciudadana individual.

El servicio, sin embargo, según señala el manual de la Calidad posee varios medios más para la eficaz comunicación con sus clientes; tales como:

- Pagina Web.
- Call y Web Center.
- Ejecutivos de atención de público.
- SONI

- Redes sociales, como twitter.
- Blog [www.sernacparticpa.cl](http://www.sernacparticpa.cl)
- Revista del Consumidor

### 3.1.1 Su Opinión Nos Interesa (SONI)

El departamento de Gestión territorial y Canales (ver cuadro 1) dentro del modelo de atención al consumidor (MAC) posee la responsabilidad de generar el procedimiento y los instructivos del SONI

Este sistema es concordante con el derecho constitucional establecido en el artículo 19 N° 13 de la Constitución de la Republica, el cual establece el Derecho de Petición, reconociendo nuestra carta fundamental “ el derecho fundamental de presentar peticiones a la autoridad, sea ésta legislativa, administrativa, judicial, u otra, sobre cualquier asunto de interés público o privado” (Celis, 2011, pag 345)

La gestión y respuesta validada al consumidor del SONI ingresado (disconformidad, reconocimiento y/o sugerencia), debe tener una respuesta en plazo y forma que constituye el resultante del subproceso, su incumplimiento de algunos de los atributos de esa respuesta puede generar o dar origen a “No conformidades” si corresponde a un resultado o aun producto no conforme si corresponde a un producto (en el caso del SONI un subproducto) o Servicio.

Las disconformidades deben ser respondidas en un 100% por el responsable de cada Dirección Regional o Unidad central involucrada en un plazo no superior a 5 días hábiles<sup>1</sup>.

Las respuestas deben ser validadas (via Windev<sup>6</sup> o MAC<sup>7</sup>) por la jefatura responsable ( jefe del Departamento o Director Regional ) antes de ser emitidas al consumidor.

---

<sup>6</sup> WINDEV o WR es un software que fue el antecesor al sistema MAC aplicado desde el año 2015.

<sup>7</sup> El modelo de atención al Consumidor (MAC) del SERNAC , esta conformado por un conjunto de Herramientas tecnológicas que sirven de soporte a los procesos internos del servicio. ( Minutas internas del

La transferencia del SONI a una Dirección Regional o Unidad Central, debe realizarse en un plazo no superior a 24 horas; esto debido a que en el modelo de atención del Servicio pueden ingresar al sistema por vías distintas (canales) que la tradicional Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la misma unidad central o dirección regional que da origen a la disconformidad, reconocimiento y/o sugerencia; sea por que ingresa el consumidor en una unidad distinta, en un servicio asociado o en la plataforma web del servicio.

Una vez ingresado el SONI a la unidad o dirección correspondencia, o derivado a ella desde otra unidad, son registrados en el sistema (WD o MAC) en un plazo no superior a 24 horas.

Las informaciones recogidas en los SONI son evaluadas respecto a el cumplimiento del plazo de respuesta, su traspaso en plazo a otro centro de responsabilidad, la coherencia de la respuesta y la búsqueda de la satisfacción del consumidor. Todo ello, recopilado en reportes trimestrales de monitoreos. ( Sernac, 2014)

Un error en la respuesta de un SONI constituye una disconformidad, es decir, un NO CONFORMIDAD en un incumplimiento de un requisito del Sistema de Gestión de Calidad o de la norma aplicable, si el proceso no cumple con algún requisito.

Ello conforme a los manuales internos del servicio procede en un sólo caso, esto es, en aquel que no sea posible verificar la coherencia entre el contenido del SONI realizado por el consumidor y la respuesta entregada por el centro de responsabilidad; ya sea porque la respuesta enviada , no responde al requerimiento del consumidor o bien, esta se encuentre incompleta.

La corrección para ese proceso disconforme es tomar contacto con el consumidor y entregar una orientación adecuada.

Es relevante indicar que la institución ha implementado el Sistema de Gestión de calidad institucional (SGC), en conformidad con los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001.

---

Servicio Nacional del Consumidor – Departamento de Gestión y canales 2014), es el soporte que reemplazo al sistema Winder o WD.



Ret:

Nº 001976  
Su Opinión Nos Interesa

**Estimado Consumidor(a):**

Es de nuestro interés conocer su sugerencia y/o disconformidad con el fin de aumentar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios y mejorar la calidad de nuestras Plataformas de Atención a Público:

**I. Ud. Desea presentar un(a):**

Reconocimiento  Segerencia  Disconformidad

**II. Exponga su situación (Por favor, escriba con letra legible o imprenta):**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(Si requiere más espacio, continúe al reverso de la hoja)

**III. Complete sus datos personales:**

Genero: Masculino  Femenino

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico (si posee): \_\_\_\_\_

Teléfono de Contacto 1: \_\_\_\_\_ Teléfono de Contacto 2: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Comuna: \_\_\_\_\_ Región: \_\_\_\_\_

Original: Sernac

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Si Ud. Presentó una disconformidad, el Director Regional le remitirá respuesta en un plazo no superior a 5 días hábiles. En el caso de no recibir respuesta o no quedar conforme con está, Ud. Puede dirigir una carta al Director de SERNAC a la siguiente dirección: Teatinos 50, piso 1, Santiago.

**Agradecemos su Tiempo y Colaboración**

### 3.1.2 SONI Y EVALUACION INDIVIDUAL CIUDADANA

Este modelo de recepción de consultas, apunta a una participación individual de cada ciudadano que utiliza el servicio en su función esencial que es la protección del

consumidor. La incorporación de su opinión via SONI, importa una evaluación constante y participativa de la función pública que cumple el Servicio Nacional del consumidor.

Este sistema es concordante con el derecho constitucional establecido en el artículo 19 N° 13 de la Constitución de la República, el cual establece el Derecho de Petición, reconociendo nuestra carta fundamental “ el derecho fundamental de presentar peticiones a la autoridad, sea esta legislativa, administrativa, judicial, u otra, sobre cualquier asunto de interés público o privado” (Celis, 2011, pag 345)

Y dentro del contexto de las formas de evaluación puede encasillarse dentro de las evaluaciones expost específicas, ya que se trata de una evaluación en el marco del proceso de consultas y atención que recibe el cliente del servicio.

El tratamiento que tiene el SONI, no es del todo un proceso vinculado a los productos de participación. Y sin duda es una de las más constantes y regulares formas que un ciudadano tiene para manifestar su evaluación respecto al servicio otorgado.

#### **4. PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS SISTEMAS DE EVALUACION**

Dentro de los sistemas de evaluación que presenta el servicio, se vislumbra preocupación por la gestión de personal, procesos y productos.

Si bien se aplican las recomendaciones originadas en la legislación de participación ciudadana, a través, de las cuentas participativas, la aplicación de la ley de transparencia activa, los consejos consultivos, los conservatorios de consumo es aplicada por el servicio; se vislumbra que un mejor tratamiento de las opiniones vertidas por los consumidores por medio del sistema “Su Opinión Nos Importa” puede producir mejoras en áreas de gestión y resultados.

##### **4.1. ACCESO UNIVERSAL**

El modelo de atención al consumidor debe implementar fórmulas de acceso que posibiliten el que grupos vulnerables o minoritarios puedan ingresar una disconformidad, reconocimiento o sugerencia; el modelo utilizado SONI no posibilita, por ejemplo, el que

personas en situación de discapacidad visual o física, o hablantes no escritos puedan generar sin intermediarios una evaluación de los servicios que ha recibido.

#### 4.2. SEGUIMIENTO DE SONI

El seguimiento de las implementaciones de las recomendaciones efectuadas por los usuarios, debe transformarse en la mejora de los productos y no solo en la respuesta de las acciones que se tomaran producto de una disconformidad.

Además, el mejoramiento es obligación en conformidad de las recomendaciones de la aplicación de las normas ISO 9001:2000 “del Servicio debe definir explícitamente en la política de calidad un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y con el mejoramiento continuo del sistema” (DIPRES, 2008)

#### 4.3 INCORPORACION COMO PRODUCTO DE PARTICIPACION CIUDADANA

El producto SONI puede ser incorporado a los modelos de participación como una encuesta de satisfacción que oriente en mejor forma a los usuarios/consumidores/clientes sobre posibles decisiones del servicio.

Por ejemplo, al incorporar consultas sobre : mercados más relevantes a consultar; materias a ser tratadas en los programas de educación; o servicios asociados que pudieran incorporar más información.

## **5. CONSIDERACIONES FINALES.**

La Gerencia Social puede ser definida como aquel modelo de gestión pública que a diferencia de la nueva gerencia social, incorpora elementos de participación, con el objetivo de crear valor público a las acciones, planes y programas que proyecta, planifica y ejecuta.

La participación ciudadana hace mutar al cliente de la tradicional gerencia pública en el ciudadano-usuario de la gerencia social. Y le otorga por tanto, facultades determinantes en el desarrollo y mejoramiento de los servicios, entre ellas la de evaluar el desempeño de la oferta que estos le presentan.

Los sistemas de protección del consumidor son una evaluación permanentes de los mercados a objeto de evitar asimetrías que atenten contra la libertad y el derecho a un consumo informado, seguro y responsable.

Los órganos o instituciones del estado encargados de dicha función, deben por tanto, someterse a constantes evaluaciones internas y externas para adecuar sus procedimientos y productos a la cambiante realidad de los mercados que pretende custodiar en beneficio de la ciudadanía.

No da lo mismo que sistema o método de evaluación se aplique, debido a los estándares no solo gerenciales a utilizar sino a su coherencia con el discurso democrático que sustenta su función social.

Junto con ello, la utilización de herramientas existentes como lo son las oficinas de información, respuestas y sugerencias (OIRS), en este caso la aplicación de las evaluaciones de los ciudadanos expresadas en los SONIs, posibilita un conocimiento de primera fuente de fallos de los sistemas internos que no siempre son detectados por la aplicación de indicadores o procedimientos internos .

La participación ciudadana en los procesos de desarrollo de políticas públicas es primordial, pero implica el adecuar los servicios a los desafíos que involucra el escrutinio de la gente; más aún cuando afecta a servicios que tienen por objetivo fundacional la protección de estos, como es el caso del servicio nacional del consumidor.

Sin embargo, debe dotarse a los ciudadanos de herramientas para poder utilizar en forma óptima los canales tradicionales de contactos con los servicios, y en el caso de los SONI; esta consulta individual ciudadana, puede ser un instrumento que aporte mejoras no solo para el servicio y sus productos, sino para el propio consumidor/ciudadano/cliente que vera incorporado sus requerimientos de mejora en el Servicio.

## 6. BIBLIOGRAFIA.

Aimone Gibson, Enrique (2013) Protección de derechos del Consumidor, Santiago, Editorial Thompson Reuters.

Arenales Callejas, Otto Edvin (2008) Antología curso de gerencia social.

Arenales Callejas, Otto Edvin (2008) Antología curso de gerencia social 2.

Arenales Callejas, Otto Edvin (2010) Cuaderno de Trabajo, Curso: gerencia social III

Biblioteca del Congreso Nacional (2015) Ley 19496 que establece normas sobre protección de los derechos del consumidor <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438> (27 de Marzo del 2015)

Briones, Guillermo (2002) Evaluación de Programas Sociales , Mexico, Editorial Trillas.

Cortazar Velarde (2007), Entre el Diseño y la Evaluación . Estados Unidos de America. Banco Interamericano de Desarrollo

Celis Danzinger, Gabriel Enrique (2011) Curso de Derecho Constitucional, Chile, Punto Lex – Thomson Reuters.

DelaMaza, Gonzalo (2007)” Actores y Asuntos Públicos “ en Ximena Erazo, Maria Pia Martin y Hector Oyarce. Políticas publicas para un Estado social de Derechos , Chile, Ediciones LOM , pp. 149 -168

Dirección de Presupuestos, Chile (2008) manual de referencia, Guía para implementación ISO 9001:2000 Sistema Integral de atención a clientes (as), Usuario (a)s y Beneficiario (as).

Licha, Isabel (2002) Gerencia Social en América Latina. Enfoques y experiencias innovadores. Estados Unidos de América, 2002.

Mideplan (2008) Manual de Proceso evaluación ex-post simplificada. Chile.

Mokate, Karen Marie (2000) El monitoreo de la Evaluación: herramientas indispensables en la Gerencia Social.

Vera, Miguel (2006) Evaluación para el desarrollo social: aporte para un debate abierto en América Latina.

Servicio Nacional del Consumidor (2012) 80 años Servicio Nacional del consumidor.

---