

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

PROGRAMA PROYECTO O.I.R.
(ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y RECLAMO)
“SERNACFACILITA”

MINISTERIO DE ECONOMÍA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PANELISTAS:
SR. ALVARO BECA I. (COORDINADOR)
SR. MARIO DRAGO C.
SR. CARLOS SALAZAR M.

JUNIO 2005

PROGRAMA PROYECTO O.I.R., “SernacFacilita”
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

INFORME FINAL DE EVALUACION

RESUMEN EJECUTIVO

CONTENIDO		Página
I.	ANTECEDENTES DEL PROGRAMA	
1.1	Descripción General del Programa	1
1.2	Justificación del Programa	2
1.3	Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa	4
1.4	Objetivos del Programa a nivel de Fin y Propósito	5
1.5	Descripción y cuantificación de bienes y/o servicios que entrega el Programa	6
1.6	Procesos de producción de los Componentes	6
1.7	Estructura organizacional y mecanismos de coordinación	12
1.8	Funciones y actividades de monitoreo y evaluación	15
1.9	Caracterización y número de beneficiarios potenciales y objetivo	18
1.10	Período de ejecución y Reformulaciones del Programa	18
1.11	Otros programas relacionados	19
1.12	Antecedentes Presupuestarios	19
II.	TEMAS DE EVALUACION	
1.	DISEÑO DEL PROGRAMA	
1.1	Diagnóstico de la Situación Inicial	20
1.2	Lógica Vertical de la Matriz de Marco Lógico	21
1.3	Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico	23
1.4	Reformulaciones del Programa a nivel de Diseño	24
2.	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA	
2.1	Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación	25
2.2	Asignación de recursos, mecanismos de transferencia y modalidad de pago	28
2.3	Funciones y actividades de seguimiento y evaluación	29
3.	EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA	
3.1	Desempeño del Programa en cuanto a la Producción de Componentes	29
3.2	Desempeño del Programa a nivel de Propósito	33
3.3	Desempeño del Programa a nivel de Fin	42
4.	EFICIENCIA Y ECONOMÍA DEL PROGRAMA	
4.1	Análisis de Fuentes y Uso de Recursos Financieros	42
4.2	Análisis de Eficiencia del Programa	45
4.3	Análisis de Economía	48
5.	SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA	49
6.	ASPECTOS INNOVADORES DEL PROGRAMA	50

7.	JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD	50
	III. CONCLUSIONES	52
	IV. RECOMENDACIONES	59

REFERENCIAS

Bibliografía
Entrevistas Realizadas

ANEXOS

Anexo N° 1-A	Matriz de Evaluación del Programa
Anexo N° 1-B	Medición de Indicadores Matriz de Evaluación del Programa
Anexo N° 2-A	Matriz de Marco Lógico Final
Anexo N° 3	Antecedentes Presupuestarios
Anexo N° 4	Casos Ingresados
Anexo N°5	Tipo de Plataforma implementada en cada Comuna

SIGLAS Y ABREVIATURAS

AFP	Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
BD	Base de Datos
DR	Dirección Regional
ECC	Entel <i>Call Center</i>
FUAP	Formulario Único de Atención de Público
ISAPRES	Instituciones de Salud Previsional
JPL	Juzgado de Policía Local
OCIC	Oficinas Comunales de Atención al Consumidor
OIR	Orientación, Información y Reclamos
OPIC	Oficina Provincial de Atención al Consumidor
RPC	Red de Protección al Consumidor
SAFP	Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones
SBIF	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
SEC	Superintendencia de Electricidad y Combustibles
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SF	SernacFacilita
SIAC	Sistema Integrado de Atención al Consumidor
SISP	Superintendencia Instituciones de Salud Previsional
SISS	Superintendencia de Servicio Sanitarios
SSPP	Servicios Públicos
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
SVS	Superintendencia de Valores y Seguros

**PROGRAMA PROYECTO O.I.R. (Orientación, Información y Reclamo)
"SernacFacilita"**

**MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y RECONSTRUCCION
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

RESUMEN EJECUTIVO

PRESUPUESTO AÑO 2005: \$ 394.721.000

1. DESCRIPCION DEL PROGRAMA

1.1 Fin: Contribuir a la protección de los derechos de los consumidores.

1.2 Propósito: Consumidores acceden en forma expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.

1.3 Población Objetivo:

Habitantes mayores de 14 años de cualquiera de las 346 comunas del territorio nacional, que realizan actos de consumo, los cuales pueden eventualmente requerir información, orientación y otras formas de protección de sus derechos como consumidores¹.

1.4 Población Beneficiaria:

A través de convenios suscritos con los municipios, se ha establecido una red de plataformas comunales para atención de público y/o puntos de contacto (buzón), la cual permite dar acceso (cobertura territorial) al 84,9% de la población objetivo, esto es, la población que puede requerir atención integrada y estandarizada para obtener información, orientación o apoyo para la protección de sus derechos en materia de consumo. En el diseño original del Programa no se cuantificó en particular una estimación del porcentaje de la población que requiere ser atendida; esto es, la demanda potencial.

Los beneficiarios efectivos corresponden a aquellos consumidores que han sido atendidos por el Programa. Las bases de datos sólo muestran, durante el año 2004, 11.209 casos atendidos que se han ingresado a través de las Plataformas Comunales; pero se han atendido otros 85.595 casos a través plataformas de las Direcciones Regionales del SERNAC (DR). El total de casos atendidos en las Plataformas Comunales es muy superior, por cuanto se estima que sólo se registra ¼ de los casos (subregistro)²; así, los casos atendidos en Plataformas Comunales alcanzaría a 44.818; y el total de casos atendidos alcanzaría a 130.413.

1.5 Descripción del Diseño del Programa

El Programa Proyecto O.I.R. (Orientación, Información y Reclamo), en adelante Programa "SernacFacilita"³ consiste en la implementación de un sistema nacional estandarizado e integrado de información que permita recibir, registrar, procesar, derivar, gestionar y responder las diversas consultas

¹Según el INE (Censo 2002), corresponde a una población total de 11.226.309 personas, lo que representa el 74,27% de una población nacional de 15.116.435.

² Estimación basada en cifras aproximadas proporcionadas al Panel en entrevistas realizadas a cinco municipios.

³ El Programa objeto de esta evaluación ha sido indistintamente conocido como Proyecto O.I.R., SIAC (Sistema Integrado de Atención al Consumidor), Ventanilla Única y "SernacFacilita". Por ser este último el más conocido públicamente, en este Informe el Panel utilizará la expresión Programa "SernacFacilita".

y requerimientos (orientación, información y reclamos) de las personas desde cualquier comuna del país en materias de consumo, tanto las cubiertas por la Ley del Consumidor, así como las de responsabilidad de otras instituciones encargadas de supervisar la prestación de servicios en sectores específicos: superintendencias u organismos reguladores en los servicios de telecomunicaciones, electricidad y combustibles, servicios sanitarios, fondos de pensiones, bancos e instituciones financieras, valores y seguros y salud previsual.

Para ello, el Programa contempla por una parte, un Componente N°1, orientado a la implementación de Plataformas de Atención de Público o Puntos de Contacto (buzón) en cada una de las comunas del país, a través de la suscripción de convenios con los municipios e incluyendo además, convenios con otros servicios públicos (superintendencias) para conformar una Red de Protección al Consumidor⁴; y, por otra parte, un Componente N°2, referido a la implementación y operación de un sistema de gestión de información estandarizado e integrado de atención de público (SIAC), que permita, tanto a través de las plataformas comunales como aquellas de las DR, registrar, procesar, derivar, gestionar y responder a las diversas consultas y requerimientos (*workflow*).

El Programa "SernacFacilita" se diseñó inicialmente en el año 2002 como "Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamos)"; aunque, actividades tales como la atención de público en convenio con municipalidades, se venía realizando varios años antes. Formalmente, el Programa se inicia en el año 2003 y su implementación completa se encuentra en proceso, contemplando para el año 2005 la entrada en operación de una Central de Llamadas Telefónicas (*Call Center*).

1.6 Antecedentes del Gasto

El presupuesto del Programa (Transferencias Corrientes) en 2003, año de inicio del Programa, alcanzó a \$ 209 millones, representando un 7,6,0% del presupuesto del SERNAC. En 2005 el presupuesto asignado de \$ 395 millones alcanza a 12,2 % del presupuesto del Servicio. El gasto efectivo total del Programa alcanzó a \$1.369 millones en 2003 y \$1.391 millones en 2004, incluyendo la proporción estimada de otras partidas del presupuesto corriente que SERNAC considera asociadas al Programa y que alcanzaron, en promedio, a un 20,1% del gasto total, así como aportes estimados de las municipalidades, estimados por el SERNAC, que en promedio representan un 65,7% del gasto total.

2. Resultados de la Evaluación

2.1 Diseño

El diseño del programa, particularmente en lo referido al Componente N°1, no contempló la conveniencia de efectuar un traspaso gradual y progresivo de la atención de público a las Plataformas Comunales. En este sentido, la atención de público realizada por las DR, constituye una duplicidad de funciones que le resta fuerza a la creación y efectiva operación de las Plataformas Comunales. En efecto, a la fecha, la mayor parte de las consultas y requerimientos presenciales de los consumidores (más de dos tercios) se lleva a cabo en las DR del Servicio, desaprovechándose en muchos casos la capacidad potencial de las Plataformas Comunales creadas o fortalecidas a través del Programa.

⁴ Forman parte de la Red: Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL); Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC); Superintendencia de AFP (SAFP); Superintendencia de Isapres (SISP); Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS); Superintendencia de Valores y Seguros (SVS); Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

El diseño original del Programa no consideró una definición ni una estimación de demanda potencial, esto es, del porcentaje de consumidores que efectivamente podría requerir información, orientación y la presentación de reclamos en un período de tiempo determinado, ni cuáles son sus reales posibilidades de atender a tal población con los recursos de que dispone el Programa. Se considera que la población objetivo no es homogénea en cuanto al grado de desprotección sobre sus derechos como consumidor, por lo que surge la necesidad de focalizar a partir de estudios orientados a identificar a aquellos grupos de consumidores, estratos socioeconómicos, categorías socio-demográficas, localidades, comunas o regiones, etc., que parecen presentar una mayor vulnerabilidad en materia de protección de derechos del consumidor.

Las actividades definidas en la Matriz de Evaluación del Programa (MEP) son adecuadas para la producción de los componentes del Programa "SernacFacilita", aun cuando insuficientes, destacando el escaso énfasis asignado a la labor de difusión del Programa, los servicios que presta, dónde está localizado, los beneficios que otorga, etc. El Componente N°1 se orienta a lograr el máximo de cobertura posible conforme a la cantidad de consumidores que tienen (potencialmente) acceso a las Plataformas de Atención Comunales. Sin embargo, en gran parte por falta de difusión, la población tiende a concurrir a las oficinas de las Direcciones Regionales del SERNAC ubicadas en las capitales regionales. El Componente N°2 facilita la gestión para prestar los servicios de atención de público a que se refiere el Programa, a través de un modelo de operación que, utilizando los actuales medios tecnológicos disponibles, permite estandarizar y centralizar los requerimientos que llegan tanto a las Plataformas Comunales como a las DR del SERNAC y, por cualquiera de los canales disponibles.

Respecto de la lógica horizontal del Programa, se puede apreciar un nivel razonable de definición de indicadores de desempeño para medir los componentes definidos en la Matriz de Marco Lógico, en sus diferentes dimensiones y ámbitos de control a nivel de propósito y de sus componentes; también se aprecia una identificación apropiada de los medios de verificación. Sin embargo, no se cuenta con indicadores de calidad para medir tiempos de respuesta de las distintas etapas asociadas a los procesos de atención de público. Asimismo, es preciso superar los problemas de subregistro que afectan a la base de datos en cuanto a los casos atendidos en las Plataformas Comunales, lo cual no permiten una cuantificación válida de los indicadores.

2.2 Organización y Gestión

De conformidad con el diseño actual del Programa, en cuanto a sus dos componentes, puede considerarse que la estructura organizacional así como los mecanismos de coordinación y la asignación de responsabilidades al interior del SERNAC son adecuados. Sin embargo, se detecta una falencia relacionada con la necesidad de establecer mecanismos más eficaces de monitoreo, orientados a hacer exigible el cumplimiento de los convenios suscritos con los Municipios. Esta situación redundante en que, hasta ahora, la comunidad no reconoce cabalmente al Municipio como una instancia válida y efectiva para presentar requerimientos en materia de consumo.

Por otra parte, los mecanismos de coordinación aplicados han logrado establecer las bases de una cooperación recíproca para integrar la operación de la Red de Protección al Consumidor, a través de convenios con otros servicios públicos. Sin embargo, el Panel ha podido establecer que las Instituciones públicas sectoriales operan de manera independiente y con objetivos coincidentes a los del SERNAC; la interacción entre ambas Instituciones solo se remite, en la práctica, al mecanismo de derivación de materias de su competencia. Existen además, otras instancias que es necesario incorporar a esta Red y que facilitarían aún más los requerimientos de los consumidores; por una parte,

las Asociaciones de Consumidores y, por otra parte, entidades relacionadas con otras problemáticas de consumo.

Como parte del SIAC, la aplicación computacional implementada como apoyo al Programa considera una cantidad y calidad insuficiente de reportes destinados al seguimiento y evaluación del mismo, particularmente, respecto de la necesidad de establecer criterios de focalización orientados a determinar dónde es más beneficioso destinar recursos para lograr mejores resultados. Específicamente, a modo de ejemplo, podría ser necesario determinar qué grupos o tipos de consumidores requieren más los servicios del SERNAC (estrato socio-económico, grupos etarios, género, nivel educacional, etc.), qué materias presentan mayor grado de vulnerabilidad o desprotección, o qué tipo de proveedores, sectores de actividad económica, tamaño de operación, etc. aparecen mayormente involucrados en los requerimientos efectuados al SERNAC.

Por otra parte, si bien la aplicación computacional exhibe fortalezas en cuanto a capacidad de operación, nivel de seguridad, soporte técnico, tiempos de respuesta, etc., existe un alto nivel de riesgo asociado a la alta dependencia respecto de la empresa proveedora, ENTEL. En particular, se aprecian debilidades que pueden amenazar la sostenibilidad del Programa, conforme al tipo de plataforma con la cual fue construida y opera la aplicación computacional: propietaria de ENTEL y no portable o migrable fácilmente a otra configuración computacional. En la actualidad, se estima que el uso que hace el SERNAC de la información existente en la base de datos del SIAC es limitada, aún cuando la Institución tiene contemplado, a partir del año 2005, elaborar y analizar con mayor detalle los datos registrados, como un instrumento estratégico de retroalimentación para la toma de decisiones.

2.3 Eficacia y Calidad

El Programa ha alcanzado logros importantes en cuanto a la cantidad de municipios con los cuales se han celebrado convenios. De un total de 80 oficinas comunales en 2002, hacia fines de 2004 se cuenta con 255 Plataformas Comunales para la atención de público, más 59 buzones. La suma de 314 municipios representa una cobertura territorial de 90,8% con respecto a un total de 346 comunas en el país. La población susceptible de ser atendida alcanza un porcentaje similar, 89,6% (13,5 millones de habitantes).

La cuantificación de beneficiarios efectivos directos a la que ha alcanzado el Programa a nivel nacional, en relación con la población objetivo definida para el mismo, de conformidad con la cantidad de casos registrados a través del SIAC, incluyendo tanto la atención de público efectuada por las Plataformas Comunales, como aquella que se realiza directamente en las DR, muestra durante el año 2004 una tendencia creciente, alcanzando hacia finales del año una cantidad de casos registrados de cerca del 3% de la población objetivo. Dado que el Panel no cuenta con un referente respecto del cual se pueda comparar este valor, no es posible calificar adecuadamente el nivel de cumplimiento de cobertura del Programa. No obstante lo anterior, es preciso señalar que una de las justificaciones del Programa es que, de acuerdo a la encuesta CERC de julio de 2002, un 77% de la población señaló tener “poca o nula protección” frente a abusos, excesos y fallas de mercado. Aún cuando dicho porcentaje ha bajado a un 65% en 2003 y 54% en 2004, el Panel considera que es relativamente bajo el número de casos efectivamente atendidos según los registros, en comparación con las altas tasas de percepción de desprotección.

El Panel ha recogido evidencia que revela que un porcentaje importante de los casos que son atendidos en las Plataformas Comunales, no son ingresados al software computacional del SIAC (subregistro). En efecto, el Panel ha podido constatar, a través de entrevistas a cinco municipios, que hay casos menores, principalmente de consulta y orientación, que el personal de las Plataformas Comunales

considera innecesario ingresar. Igualmente, en algunas Plataformas Comunales no se dispone de las facilidades necesarias como para hacer los ingresos en línea, directamente mientras se atiende al consumidor; así, se llevan registros manuales los que posteriormente no son ingresados al sistema. El Panel estima que el total de casos atendidos en las Plataformas Comunales al menos cuadruplica la cantidad de casos registrados en el SIAC. De esta forma, no se dispone de indicadores que provean información cuantificable válida respecto de casos registrados o porcentaje de demanda que resuelve sus requerimientos o problemas de consumo.

Es preciso señalar que la metodología estándar de cobertura no se aplica a este programa dado que el servicio entregado es “tener la posibilidad de resolver problemas de consumo en la medida que se presente un problema”. No es posible suponer que, en un momento dado del tiempo, toda la población objetivo recurra al SERNAC, dado que solamente un porcentaje menor de esta población tendrá un problema en un momento del tiempo.

Los indicadores a nivel de propósito muestran un aumento de 90,0% en 2003 a 93,9% en 2004, en cuanto a la cantidad de personas que recibieron respuesta del SERNAC a sus requerimientos, lo cual si bien constituye un avance positivo, el que aun un 6% de las personas no obtengan respuesta a sus requerimientos constituye una cifra alta, por cuanto contraviene lo dispuesto por la Ley N°19.880 sobre Procedimiento Administrativo (obligación de concluir trámites y cumplir plazos establecidos). Por otra parte, los indicadores muestran, respecto a porcentajes de cumplimiento del tiempo ofrecido para entregar respuesta a los consumidores, un significativo mejoramiento para los requerimientos de orientación, alcanzando a un 100% en 2004, pero se mantiene aún en un nivel bastante bajo, 53,9%, los tiempos de respuesta para mediación.

Con respecto a los indicadores a nivel de componentes, su cuantificación no muestra variaciones que permitan realizar un análisis relevante, dado el problema de subregistro de datos y el período de sólo dos años de implementación del Programa. Cabe comentar sin embargo, el positivo resultado del indicador referido al porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspectos jurídicos (Componente N°1) y en aspectos del sistema (Componente N°2), alcanzando ambos a un 100%.

2.4 Eficiencia y Economía

El Programa “SernacFacilita” muestra una buena ejecución presupuestaria, alcanzando el gasto efectivo prácticamente a un 100% del presupuesto vigente. En cuanto a aportes de terceros, el Programa ha allegado recursos de los municipios del país con los cuales se han suscrito convenios para la implementación del Programa; según cálculos estimativos realizados por el SERNAC estos aportes habrían alcanzado en promedio para los años 2003 y 2004 un 65,7% del gasto efectivo total del Programa. El Panel considera estos aportes han sido sobrestimado, por cuanto en varias Plataformas Comunales la asignación de personal ha sido menor que la prevista según convenios; en efecto, el Panel ha verificado jornadas de medio tiempo, horarios restringidos, no reemplazos de encargados, etc.⁵

El Panel no dispone de antecedentes suficientes como para obtener conclusiones, con un razonable grado de validez, respecto de la eficiencia del Programa en cada uno de sus dos componentes. Los cálculos del análisis realizado han debido considerar simultáneamente una estimación de la cantidad de casos atendidos y una estimación del aporte efectivo realizado por los municipios, el cual se considera

⁵ El Panel de Evaluación realizó entrevistas a cinco municipios

sobrestimado⁶. Tampoco se dispone de antecedentes válidos y suficientes para comparar costos unitarios de atención en plataformas comunales con los correspondientes a las atenciones directas de público que realizan las DR.

No obstante lo anterior, los cálculos estimativos permiten apreciar un mejoramiento en la eficiencia del Programa durante el año 2004, al identificarse disminuciones del orden de 26% en el costo promedio por caso atendido, lo que corresponde a economías de escala asociadas al aumento que experimenta el número de casos, un 35% entre el 1° y 4° trimestre de 2004. El costo promedio por cada caso atendido en 2004, calculado por el Panel en aproximadamente \$29.000, se considera muy elevado⁷ y eventualmente distorsionado por la sobrestimación del aporte de los municipios.

Respecto al Componente N°2, los cálculos también muestran una mayor eficiencia que corresponde al mayor uso que, a través de las Direcciones Regionales, se ha hecho del canal Internet para la atención y registro de casos. Estos costos deberían experimentar disminuciones en el futuro en la medida que se incremente aún más el uso del canal Internet.

Los gastos de administración asociados al Programa, han sido calculados por el SERNAC considerando un 20% de las remuneraciones del personal de áreas de apoyo. Para 2003 y 2004 alcanzan a un 9% de los gastos efectivos totales del Programa; cálculo que el Panel considera razonable.

2.5 Otras Conclusiones

El Programa Proyecto SernacFacilita se confunde con respecto a lo que es el quehacer global institucional del SERNAC, donde, de conformidad con la misión institucional del organismo y su mandato legal, su población potencial y su población objetivo definida coinciden; es el universo de los consumidores del país. En esencia, la misión del SERNAC se orienta a contribuir a la difusión, educación y protección de los consumidores y, recibir los eventuales reclamos. Por ello, uno de sus objetivos estratégicos se enmarca en acercar la Institución a la gente, mejorando la cobertura territorial mediante convenios con municipalidades y estableciendo medios o canales de contacto orientados a dar acceso expedito a los servicios o productos que ofrece el SERNAC.

Considerando que el Programa tiende a responder a la Política de Descentralización y de acercar el Gobierno a la Gente, impulsada por el Estado, el Panel considera que la atención directa de público debería hacerse prioritariamente a través de Plataformas Comunales a cargo de los respectivos Municipios y/o Asociaciones de Consumidores, las que deberían considerarse como la puerta de entrada normal para que los consumidores puedan acceder en forma fácil y expedita a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.

Si bien el Programa tiene un número determinado de beneficiarios directos, sería inadecuado evaluar el gasto del mismo sólo en base a tal cifra. En efecto, este Programa presenta importantes externalidades positivas que benefician al conjunto de los consumidores del país al mejorar el grado de protección de los derechos de todos los consumidores, no sólo de los que acuden a él a presentar sus requerimientos y reclamos. Así, el número de beneficiarios indirectos supera ampliamente al número de beneficiarios directos. La sola existencia del Programa, así como de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y del SERNAC, fortalece la protección de los derechos de todos los consumidores. Por ello,

⁶ El gasto promedio mensual de operación estimado por SERNAC alcanza a \$370.000 en plataformas comunales con conexión; \$295.000 sin conexión.

⁷ Con un promedio de un caso por hora, resulta un gasto total de \$4.640.000 mensuales.

más allá de las deficiencias que presenta el Programa y de los altos costos unitarios que se han estimado, no debe perderse de vista el importante beneficio social que éste aporta.

2.6 Recomendaciones

El Panel recomienda un rediseño del Programa para incorporar al mismo dos elementos estratégicos básicos que se estima necesario para que sus componentes alcancen un impacto efectivo en el logro del Propósito del Programa:

- Traspasar en forma gradual la mayor parte de la labor de atención directa de público y recepción de reclamos a manos de las Plataformas Comunes a cargo de los respectivos Municipios, no excluyendo a otras instancias tales como las Asociaciones de Consumidores. De esta forma, se busca la implementación del concepto de “ventanilla única” como punto de entrada al proceso de gestión de casos de consumo, reduciendo del quehacer del SERNAC esta labor más bien operativa y de primer contacto, para intervenir, principalmente, como instancia que apoya y actúa sólo en aquellos casos que superen las competencias y capacidades de acción de las Plataformas Comunes.
- Efectuar una amplia difusión, tendiente a estimular el uso de estas Plataformas Comunes y para lograr confianza de la población en cuanto a la gestión de las mismas.

Esta propuesta se fundamenta en el hecho que parte importante de los objetivos y justificación del Programa SernacFacilita tienen que ver con: (1) maximizar la cobertura de los servicios que presta tanto el SERNAC como la Red de Protección al Consumidor a la población; (2) acercar el SERNAC a la gente, permitiendo que los ciudadanos puedan efectuar sus requerimientos en materia de información, orientación, y/o presentación de reclamos en materia de consumo en un lugar único (“ventanilla única”); y (3) Reducir los costos de transacción para el usuario, creando plataformas para la atención de público en cada una de las comunas del país.

Por lo tanto, el Panel considera que la estrategia más adecuada, eficiente y efectiva para el logro de estos objetivos debería materializarse en un traspaso gradual de la atención directa de público (información, orientación, presentación de reclamos, mediación y/o apoyo jurídico ante los JPL) a las Plataformas Comunes a cargo de los respectivos Municipios, Asociaciones de Consumidores y, en general, a las Instituciones que forman parte de la Red de Protección al Consumidor. Asimismo, las consultas y reclamos ingresadas por los consumidores a través del canal Internet, deberían ser derivadas automáticamente por el SIAC hacia la Plataforma Comunal más cercana al lugar de residencia del consumidor, la que debería encargarse de recibirlo e intentar darle respuesta, por Internet u otra vía, manteniendo en todo caso el SERNAC la responsabilidad de monitorear el proceso y verificar que se otorgue una respuesta adecuada y expedita a los requerimientos de los consumidores; una instancia *de segundo piso*.

Como complemento de esta propuesta de descentralización, el Panel recomienda la realización de una amplia difusión, orientada a estimular el uso de las Plataformas Comunes y generar confianza en los consumidores respecto de la atención brindada por éstas. Lo anterior implica la introducción de un nuevo Componente para el logro del propósito del Programa: “Consumidores conocen la existencia de las Plataformas Comunes de Atención de Público, su ubicación y los servicios que prestan”.

La difusión debería contribuir a que los consumidores con problemas conozcan, confíen y acudan a buscar información y orientación a las Plataformas de su Comuna, disminuyendo así la tendencia de la población a concurrir directamente a las oficinas de las Direcciones Regionales del SERNAC. En este

sentido, no solo se busca dar a conocer a la población la existencia de la red de Plataformas Comunales y su carácter de 'Ventanilla Única', los diversos canales de atención de público existentes y los servicios que se brindan, sino que también, con igual o mayor importancia, generar confianza entre los consumidores con respecto a que la plataforma de su comuna o localidad les permitirá obtener una respuesta satisfactoria y oportuna a sus requerimientos.

Si las Plataformas Comunales se transforman en "el lugar" que la comunidad en general reconoce como el espacio físico al que hay que concurrir para presentar reclamos, se genera una presión social que exige un mayor cumplimiento y mejor atención por parte de los municipios. A la vez, dado que el desempeño de las respectivas Plataformas Comunales puede ser evaluado más fácilmente por los consumidores de cada comuna, incidiendo en la evaluación global de la gestión municipal, los Alcaldes contarán con incentivos para mejorar la calidad de la atención y respuesta que brindan tales Plataformas a los requerimientos de los vecinos.

Principales Recomendaciones Específicas

1. Incorporar en el Programa más activamente a los gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil, para que tengan un rol más prominente en la atención de consumidores, dada su mayor cercanía con la ciudadanía.
2. Integrar al modelo de gestión de casos (SIAC) a otras Instituciones que tienen como labor la atención de público relacionados con problemas de consumo. De esta manera, será posible contar con información real respecto del total de casos que, en materia de consumo, ocurren en el país. La recomendación implica incorporar al SIAC, por ejemplo, a las asociaciones de consumidores.
3. Establecer mecanismos orientados a determinar y monitorear permanentemente el nivel de percepción de protección que tienen los ciudadanos en materia de consumo. En este sentido y considerando que una de las justificaciones iniciales del programa se atribuía a la percepción de desprotección del consumidor en materia de consumo, resulta necesario medir el grado de satisfacción de los consumidores, efectuando encuestas apropiadas que se focalicen en preguntas cuyos temas se relacionen específicamente con el Programa. Correlacionar las respuestas a estas preguntas, con las respuestas dadas a las preguntas sobre la percepción del grado de protección o desprotección de los derechos de los consumidores, con el objeto de estimar la contribución efectiva del Programa a mejorar la percepción de la población sobre el grado de protección de sus derechos como consumidores.
4. Establecer mecanismos orientados a medir y monitorear permanentemente los tiempos de respuesta de las distintas etapas asociadas al proceso de gestión de casos del modelo SIAC, ya sea de consulta, orientación y preproblema. Esto con el objeto de medir si efectivamente se accede en forma expedita y oportuna a la presentación de los requerimientos de consumo por parte de los consumidores y con ello, medir el ámbito de desempeño del Programa.
5. Estimular un uso intenso del canal Internet, así como los servicios de consulta telefónica automática, para sustituir en todo aquello que sea posible los requerimientos presenciales y lograr de esta forma una reducción de los costos unitarios de atención. Implementar a la brevedad posible el proyecto de "CallCenter" para lograr este mismo objetivo.
6. Mejorar el contenido de los convenios con los municipios, por la vía de la suscripción de un nuevo convenio o de algún adendum o documento anexo, a través del cual se permita establecer mecanismos de monitoreo que hagan más exigible el cumplimiento de los compromisos establecidos con los municipios. Es recomendable establecer disposiciones para disponer de

información sobre la gestión de las plataformas comunales, retroalimentando a los municipios respecto de sus resultados comparativamente con promedios regionales y nacionales.

7. Diseñar reportes orientados a determinar dónde es más beneficioso destinar recursos para lograr mejores resultados del Programa. Sobre la base del análisis de la información registrada, es posible identificar elementos claves para mejorar la focalización del Programa, con respecto a qué grupos o tipos de consumidores consultan con mayor frecuencia o requieren más los servicios del SERNAC y otras instituciones tutelares de derechos en materia de consumo (estrato socio-económico, grupos etarios, género, nivel educacional, etc.), qué materias presentan mayor grado de vulnerabilidad o desprotección, qué tipo de proveedores, sectores de actividad económica, tamaño de operación, etc. aparecen mayormente involucrados en los requerimientos efectuados al SERNAC y a las instituciones vinculadas que forman parte de la Red.
8. Promover la instalación de Plataformas de Atención de Público en aquellas localidades o zonas urbanas donde se concentre la mayor demanda de los consumidores por la protección de sus derechos. En este sentido, se estima que con la información disponible debería ser posible identificar dónde se concentra en cada ciudad o localidad el comercio y los servicios y con esta información, junto a un análisis de prioridades en materia de vulnerabilidad en cuanto a la protección de los derechos del consumidor, definir la instalación de plataformas de Atención.
9. Como complemento de lo anterior, realizar un estudio para identificar soluciones alternativas a la implementación de plataformas comunales a cargo de los municipios, cuando ello no sea posible, considerando la posibilidad de llamar a concurso a Asociaciones de Consumidores u otras organizaciones de la sociedad civil interesadas en asumir estas funciones para lograr así atención de público con canal presencial en todas las comunas del país. Considerar en dicho estudio, la factibilidad económica de las diferentes alternativas, así como, la eventual utilización del Fondo Concursable que se contempla en la Ley 19.955.
10. Priorizar los esfuerzos del Programa hacia aquellas comunas, localidades, grupos o población con mayor vulnerabilidad en materia de información y protección de sus derechos en materia de consumo, definiendo así aquellas comunas prioritarias en que su población enfrenta mayores problemas en su relación con los proveedores, y que requieren en mayor grado de los servicios de mediación o protección por parte del SERNAC o de las Superintendencias u otras instituciones tutelares y regulatorias.
11. Considerar en el corto plazo un proyecto de migración del software actual que forma parte del SIAC hacia una plataforma de desarrollo más abierta y estándar del mercado. De esta forma, será posible que el software computacional pueda ser puesto en operación en cualquier instalación computacional – propia del SERNAC o externa - que cuente con equipamiento necesario para estos efectos, eliminando la actual dependencia que existe con ENTEL respecto del sistema computacional.
12. Realizar un análisis para identificar en detalle las actividades pendientes para dar término al Programa, estableciendo así un horizonte de tiempo calendario que el Panel ha estimado hasta fines de 2007, luego del cual, las actividades deben definirse como una modalidad de funcionamiento normal del Servicio.

NOMBRE PROGRAMA: Proyecto O.I.R. (Orientación, Información y Reclamo)
AÑO DE INICIO: 2003
MINISTERIO RESPONSABLE: Economía, Fomento y Reconstrucción
SERVICIO RESPONSABLE: Servicio Nacional del Consumidor

I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

1.1 Descripción General del Programa

El Programa Proyecto O.I.R. (Orientación, Información y Reclamo), en adelante Programa “SernacFacilita”⁸ consiste en la implementación de un sistema nacional estandarizado e integrado que permita recibir, registrar, procesar, derivar, gestionar y responder las diversas consultas y requerimientos (orientación, información y reclamos) de las personas desde cualquier comuna del país en materias de consumo, tanto las cubiertas por la Ley del Consumidor así como las de responsabilidad de otras instituciones encargadas de supervisar la prestación de servicios en sectores específicos y que cuentan con legislaciones específicas (telecomunicaciones, electricidad y combustibles, servicios sanitarios, bancos e instituciones financieras, valores y seguros, fondos privados de pensiones, salud previsual privada).

Para ello, el programa contempla 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 cinco canales: presencial, Internet, escrito, telefónico o buzón); y por otra parte, la implementación y operación de un sistema de gestión de información estandarizado e integrado de atención de público (Sistema Integrado de Atención al Consumidor, SIAC), que permita registrar, procesar, derivar, gestionar y responder a las diversas consultas y requerimientos (*workflow*).

Además, el Programa contempla la formalización de una Red de Protección al Consumidor (RPC) con el objeto de permitir que las personas puedan requerir información, orientación o presentar sus reclamos en materia de consumo en un solo lugar, independientemente de la materia de que se trate y del organismo que le corresponda atender tal requerimiento (“ventanilla única”). En esta Red participan actualmente a través de convenios con el SERNAC, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de AFP (SAFP), la Superintendencia de Isapres (SISP), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

El Programa “SernacFacilita” se diseñó inicialmente en el año 2002 como “Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamos)”; aunque la atención de público en convenio con municipalidades se venía realizando varios años antes. Formalmente el Programa se inicia en el año 2003 y su implementación completa se encuentra en proceso, contemplando para el año 2005 la entrada en operación de una Central de Llamadas (*Call Center*).

⁸ El Programa objeto de esta evaluación ha sido indistintamente conocido como Proyecto O.I.R., SIAC (Sistema Integrado de Atención al Consumidor), Ventanilla Única y “SernacFacilita”. Por ser este último el más conocido públicamente, en este Informe el Panel utilizará la expresión Programa “SernacFacilita”.

1.2 Justificación del Programa

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 consumo⁹ (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 su origen, en la necesidad de aumentar la cobertura nacional para proteger los derechos de los consumidores en materia de consumo, mejorando el nivel y calidad de la información tanto respecto de la calidad y precio de los bienes y servicios adquiridos así como sobre los derechos y obligaciones que le otorgan las leyes en este ámbito, reduciendo las asimetrías de información existente en esta materia entre proveedores y consumidores. En efecto, según la encuesta CERC de julio de 2002, un 77% de la población señala tener “poca y nula protección” frente a abusos, excesos y fallas de mercado. Aun cuando la Ley 19.496 sobre Derechos del Consumidor mejoró la definición y protección de los derechos de los consumidores, persiste un alto nivel de desconocimiento de éstos respecto de sus derechos y de cómo materializarlos, así como al mismo tiempo se continúan observando reclamos por abusos cometidos por parte de proveedores.

Un porcentaje significativo de las consultas y reclamos recibidos por el SERNAC, corresponden a temáticas de otras instituciones, las que se rigen por sus propias normativas. En efecto, de las solicitudes de atención recibidas por el SERNAC, más de un 40% 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.

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

Por otra parte, las instituciones encargadas de resolver estos requerimientos tienen escasa presencia regional y menos comunal,¹⁰ por lo que parte importante de la ciudadanía ve entorpecido el acceso a realizar sus consultas o reclamos a la institución correspondiente. Este caso es más grave aún en

⁹ Art. 58 de la Ley N°19.955 del 14 de julio 2004: “El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”. Entre las funciones que especifica este Art., cabe destacar: a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor; c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

¹⁰ La SUBTEL y la SEC cuentan ambas con una oficina por región; la SISP tiene oficinas en Santiago, Viña del Mar y Concepción; la SISS tiene oficinas en Concepción, Puerto Montt y Santiago; mientras que la SAFF, SBIF y la SVS sólo tienen oficina en Santiago.

zonas aisladas, donde el trayecto a las capitales puede demorar varias horas. Según cálculos realizados por SERNAC¹¹, los costos promedio en que incurre tanto el ciudadano (52% de los cuales son mujeres), como el país (locomoción, alimentación, teléfono, horas-hombres, etc.), por la ausencia de una *Ventanilla Única* para la solución de un requerimiento representan aproximadamente \$20.000 para un habitante de Santiago y \$57.000 para un habitante de Castro. De acuerdo a los mismos cálculos, si existiera una Ventanilla Única para responder a los diversos requerimientos y consultas de consumo, estos costos disminuirían a \$5.900 y \$17.800 aproximadamente. Esta situación ha llevado a conformar, como parte del Programa SernacFacilita, una Red de Protección al Consumidor (RPC), como instancia de coordinación de instituciones públicas que informan, solucionan o fiscalizan problemáticas de consumo, compuesta por la SAFF, SISS, SUBTEL, SVS, SBIF y SEC. Su objetivo es cooperar entre sí para mejorar la calidad de la información y atención que se le entrega al ciudadano. Para lo anterior los integrantes de esta Red firman acuerdos y convenios relacionados con “colaboración recíproca en atención de público, realización de estudios, coordinación y protección de usuarios” (Ejemplos son los convenios colaboración recíproca firmados entre SERNAC y SUBTEL, SEC y SISS).

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

Por todo lo anterior, la atención a los consumidores no ha estado lo suficientemente articulada, con los consiguientes costos de transacción para que los usuarios puedan hacer valer sus derechos, debido a los siguientes factores:

- Deficiente estandarización de la atención al usuario;
- Cobertura territorial incompleta a nivel nacional;
- Desconocimiento por parte del usuario respecto de dónde debe dirigirse a la hora de presentar su consulta o reclamo.

Estos elementos mencionados, en su conjunto, contribuyen a aumentar la percepción de desprotección de la ciudadanía en la temática del consumo.

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

Con ello se espera facilitar el otorgamiento de información, orientación y asesoría a los consumidores en estas materias en una forma más cercana, eficiente, articulada y expedita, contribuyendo de esta forma a mejorar la protección de los derechos de los consumidores y disminuir la sensación de

¹¹ Cálculos estimados por SERNAC, presentados como antecedentes para esta evaluación en enero 2005.

desprotección frente a eventuales abusos, excesos y fallas de mercado. A esta “ventanilla única” se le ha dado el nombre que mejor identifica al Programa: SernacFacilita.

Los objetivos buscados con la implementación de este Programa, de acuerdo con lo planteado por el SERNAC el año 2002, son 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 que incorpore las actuales Oficinas Comunales de Información al Consumidor donde existan, y que integre otras instituciones en las comunas en que esta vía no esté disponible.
4. Potenciar el canal telefónico de atención de consultas, que es la vía más asequible y rápida para que los ciudadanos ingresen sus requerimientos. De las 380.860 atenciones realizadas anualmente por SERNAC, 121.596 se realizan por esta vía.

En general la justificación del proyecto se encuentra en la falta de cobertura territorial y de una vía integrada para que los servicios de protección a los ciudadanos sean oportunos, cómodos, cercanos, transparentes y e integrados de las instituciones referidas, acercando a la gente la información y la tramitación de sus consultas de forma unificada.¹²

1.3 Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa

El Programa se enmarca en las funciones que le asigna el Artículo 58 de la Ley N° 19.496 al SERNAC (y sus modificaciones introducidas en la Ley N° 19.955),¹³ y se vincula con los siguientes dos objetivos estratégicos del Servicio:

- **Objetivo N° 1:** Acercar el SERNAC a la Gente, mejorando la cobertura territorial mediante convenios con municipalidades o aumentando el número de medios o canales disponibles para acceder a servicios o productos del SERNAC, simplificando el lenguaje (adecuado a cada tipo de usuario), dando claridad acerca de cómo acceder a nuestros servicios, mejorando el grado de efectividad en las acciones medidas por estándares conocidos, mejorando la presencia pública del SERNAC, y realizando evaluaciones periódicas sobre el grado de conocimiento del servicio y percepción de su calidad..

¹² “Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamos)”, presentado el año 2002 por el SERNAC al Fondo Concursable - Presupuesto Año 2003

¹³ Véase nota al pie n° 2.

- **Objetivo N° 3:** Crear una cultura de respeto de derechos y deberes de consumidores, aumentando el número de profesores y colegios capacitados y el grado de uso del material educativo, el número de consumidores que conoce sus derechos, el número de empresas que capacitan en el tema a sus empleados, el grado de apoyo público y político respecto a la necesidad de protección al consumidor en una economía de mercado, generando la presencia de actores relevantes del mundo privado y/o sociedad civil en el lado de los consumidores, y presencia pública del tema..

Considerando estos dos objetivos SERNAC ha definido el siguiente Producto Estratégico:

“Orientación, asesoría jurídica y protección”, el que conlleva:

- Orientación a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor.
- Tramitación de reclamos.
- Asesoría jurídica, presentación de denuncias y defensa en Juzgados de Policía Local en los casos en que corresponda.

Así, el Programa SernacFacilita contribuye en los aspectos de:

- Desarrollar una presencia a nivel local (comunal).
- Ampliar la diversidad e integración de canales de acceso.
- Mejorar el conocimiento de la población sobre la funcionalidad de SERNAC (población mejora su calidad de sujeto de derecho en materia de consumo independiente de su condición social y territorial)
- Brindar información pertinente, adecuada y oportuna.

Lo anterior se corresponde con la Política de Descentralización y de acercar el Gobierno a la Gente, impulsada por el Estado, la que contempla instrumentos legales y administrativos específicos para el traspaso de competencias del nivel central a los gobiernos locales.

1.4 Objetivos del Programa a nivel de Fin y Propósito

Fin: Contribuir a la protección de los derechos de los consumidores.¹⁴

Propósito: Consumidores acceden en forma expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.¹⁵

¹⁴ “Protección se entiende como la entrega de información de los derechos de los consumidores y a la provisión de mecanismos que les permitan hacer valer sus derechos a un costo mínimo de transacción.” Nota al pie de la MML ingresada por el SERNAC al sistema de la DIPRES.

¹⁵ Un requerimiento se entiende como la solicitud de información u orientación o la presentación de un reclamo en materia de consumo por parte de un consumidor ante el Servicio.

1.5 Descripción y cuantificación de bienes y/o servicios que entrega el Programa

Componente N° 1:

Plataformas y Puntos de Contacto para la atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor. En aquellas comunas con conexión dedicada a Internet por parte del Municipio, la plataforma de atención está definida como una oficina comunal, con un funcionario municipal y un computador. Para aquellas comunas sin conexión dedicada a Internet, el punto de contacto consiste en un buzón de recepción de requerimientos.

Componente N° 2:

Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando. Este es un sistema de gestión de información (Sistema Integrado de Atención al Consumidor, SIAC) cuyo objetivo es permitir un registro, seguimiento y control integral y estandarizado de las consultas y requerimientos de los consumidores, independientemente tanto de la institución competente con el problema o requerimiento en cuestión, de la comuna o localidad del territorio en que se encuentre el consumidor, del canal por el que éste haga llegar su consulta o requerimiento, y del funcionario que lo atienda.

1.6 Procesos de Producción de los Componentes

Para la producción del **Componente N°1**, “Plataformas y Puntos de Contacto para la atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor”, el SERNAC ha venido suscribiendo convenios con los diferentes municipios del país y con las Superintendencias de servicios públicos. Esta estrategia se ha implementado al menos desde el año 1999, según consta en la cuenta pública del año 2001, entregada por su Director en marzo del año 2002.

Las “plataformas” comunales se refieren a espacios físicos con personal de los municipios destinados a atender problemas de consumo. Un “punto de contacto” hace referencia al mínimo esquema de atención de público que implica contar solo con un buzón.

La secuencia de las principales actividades orientadas a este Componente es la siguiente:

- Establecer contactos con los alcaldes de cada una de las municipalidades donde no existen puntos de atención.
- Establecer convenios con los distintos municipios a lo largo del país. El convenio estipula que el SERNAC apoyará con equipamiento, capacitación y una aplicación computacional (software). En tanto, el Municipio, se compromete a destinar un espacio físico, mobiliario, materiales, conectividad a Internet y personal para implementar la plataforma comunal.
- Instalar equipamiento físico y humano en los puntos de contacto establecidos. Como ha sido señalado anteriormente, el recurso humano y el espacio físico es de cargo del Municipio.
- Diseñar e implementar campañas de difusión locales respecto de la ubicación y funcionalidad de los puntos de contacto.
- Llevar a cabo planes de capacitación en atención de público referido a materias jurídicas que deben manejar los ejecutivos de atención de público.

La implementación del Componente N°1 se lleva a cabo sobre la base de convenios entre las Direcciones Regionales del SERNAC y el Municipio o Gobernación. A través de estos convenios, el respectivo Municipio se compromete a: (1) poner a disposición de la comunidad una plataforma de atención a público, denominada en el programa como OCIC u OPIC (Oficina Comunal o Provincial de Información al Consumidor); (2) destinar al menos un funcionario calificado de la Municipalidad para atender y gestionar los casos referidos a problemáticas en materia de consumo; (3) incorporar la oficina a la estructura administrativa. Alternativamente, en algunas comunas, el SERNAC ha establecido acuerdos con los municipios u otras dependencias públicas con el fin de instalar buzones donde la comunidad pueda presentar sus consultas y/o reclamos; estos se denominan “Puntos de Contacto”.

Además, el Componente N°1 incluye la operación y el mantenimiento de, instancias de coordinación de instituciones públicas a las que corresponde informar, solucionar o fiscalizar problemáticas especializadas de consumo, conformándose así, junto con las Plataformas Comunales, una Red de Protección al Consumidor. Según consta en la cuenta pública de la Institución del año 2001, antes del inicio del Programa (marzo 2002), la Red de Protección al Consumidor ya había establecido alianzas y convenios con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Isapres (SISP) y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Con el inicio del Programa “SernacFacilita”, el SERNAC asumió un rol de mayor coordinación y derivación de consultas y reclamos, incorporando, además, a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), las Oficinas Comunales de Atención al Consumidor (OCIC) y a las Asociaciones de Consumidores. Para estos efectos, los SSPP integrantes de la Red de Protección al Consumidor firmaron acuerdos y convenios relacionados con “colaboración recíproca en atención de público, realización de estudios, coordinación y protección de usuarios”.

En lo referido a la producción del **Componente N°2**, “Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando”, las actividades involucradas han tenido una cronología que data del año 2002 y que considera:

- Efectuar un levantamiento y análisis de los procesos y procedimientos de atención de público en cada una de las instituciones sectoriales involucradas.
- Diseñar e implementar un proceso sistémico que asegure la uniformidad y actualización permanente de la información al usuario. Esta actividad incluye: (1) diseñar procesos estandarizados para la atención de público y tramitación de los requerimientos de las distintas instituciones involucradas; (2) Diseñar e implementar un software o aplicación computacional orientada a la administración de flujos de trabajo (workflow) que permita atender y procesar los requerimientos relacionados con cada una de las instituciones involucradas.
- Capacitar al recurso humano de los puntos de contacto en la atención de consumidores. Esta actividad incluye: (1) elaborar un manual estandarizado de procesos de atención, registro y de los protocolos de la misma; (2) realizar cursos de capacitación en el uso y manejo del programa informático; (3) realizar cursos de capacitación al personal de atención de público para la actualización de contenidos en temáticas de consumo.
- Implementar un Plan de Gestión de Plataforma de ejecución directa de las Direcciones Regionales

La implementación del SIAC en municipios o gobernaciones requiere de la habilitación de una oficina y el nombramiento de un funcionario municipal a cargo (Componente N° 1 del programa). Posteriormente, el SERNAC, a través de sus Direcciones Regionales y apoyado por su Departamento de Secretaría Regional, inicia el proceso de puesta en marcha del SIAC en las oficinas comunales.

SERNAC ha mantenido, desde antes del Programa “SernacFacilita”, sus propias plataformas de atención de público en las oficinas de las Direcciones Regionales ubicadas en las comunas correspondientes a las capitales de cada Región. Las actividades del Componente N°2 incluyen la implementación del SIAC en estas plataformas de atención de las DR.

Con el propósito de implementar este sistema (SIAC) se realizan permanentes jornadas de capacitación y pasantías destinadas a entregar gradualmente formación en diversas materias, tales como módulos referidos a la normativa legal que regula el accionar del SERNAC; normativa legal referida a otros servicios públicos que se han incorporado a la red de protección; uso y registro de casos en el software de “SernacFacilita”; metodologías para la gestión de casos; registro de casos en forma manual; protocolos y técnicas de atención a público; ente otros más.

Para efectos de comprender el Modelo de Atención Integral, sobre el cual se basa el SIAC, básicamente actúan dos instancias o roles:

Consumidor: persona Natural o Jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan como destinatarios finales de Bienes o Servicios.

Proveedor: persona Natural o Jurídica de carácter público o privado que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de Bienes o de Prestación de Servicios a Consumidores, por las que se cobra precio o tarifa.

El esquema básico del proceso de gestión de casos orientado a facilitar a un usuario (Consumidor) el ingreso, seguimiento y resolución de sus requerimientos a través de “SernacFacilita” consta de tres etapas sucesivas: consulta, mediación y judicial.

La **Consulta** está referida a las acciones pertinentes para la tramitación de los requerimientos expuestos. Si la consulta o caso corresponde a materias cubiertas por las legislaciones específicas de las Superintendencias o la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se deriva a la Institución competente. En esta etapa, las consultas pueden ser de tres tipos:

No Consumo: consulta que no considera una transacción según lo estipulado en la Ley 19.496 y Ley 19.955 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que tampoco tienen que ver con materias de consumo de las legislaciones específicas de las seis Superintendencias y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, adscritas a la Red de Protección del Consumidor. (Ej.: Si compro un computador portátil por Internet, ¿la ley del consumidor me protege?)

Orientación: el SERNAC entrega al consumidor alguna sugerencia o recomendación respecto de las acciones a seguir por la consulta realizada. (Ej.: ¿Cómo hago efectiva la garantía de una batería de auto que compré nueva y que falló al cabo de dos semanas?)

Preproblema: casos de competencia del SERNAC y en los que el consumidor ha hecho el reclamo o solicitud al proveedor pero éste no ha entregado una respuesta satisfactoria. Este tipo de consulta es la que pasa a la etapa de Mediación. (Ej.: Compré un electrodoméstico y falló. Hice el reclamo a la tienda que lo vendió y ésta no quiere efectuar el cambio. ¿Qué acciones puedo seguir ahora?)

La **Mediación** implica las acciones referidas a un reclamo formal en materia de consumo hacia un proveedor y trata de lograr un acuerdo entre las partes. Al no existir acuerdo entre las dos partes en conflicto (Consumidor y Proveedor), el reclamo pasa a la etapa Judicial.

La etapa **Judicial** está asociada a las acciones que implican acudir a los Tribunales de Justicia para resolver un conflicto por no haber acuerdo entre el Consumidor y el Proveedor.

Todo este proceso de gestión de casos tiene como objetivo final dar una respuesta final y satisfactoria al usuario (consumidor) respecto de su requerimiento (caso cerrado).

En el caso de las Oficinas Comunales de Atención al Consumidor (OCIC), éstas solo llegan hasta una etapa de Mediación. En este evento, cuando la OCIC se encuentra con un caso que puede ir a los Tribunales de Justicia, dicho caso se deriva internamente a la respectiva Dirección Regional del SERNAC, quien si puede completar el proceso llegando hasta la etapa Judicial.

En todo caso, en lo referente a las responsabilidades finales del proceso de atención de público, desde el punto de vista administrativo son los Ejecutivos de Atención de Público de los distintos canales de comunicación los responsables finales y últimos por la gestión de los casos. Desde el punto de vista Institucional, la responsabilidad ante el consumidor es del SERNAC.

El modelo de atención del Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SIAC) implica un proceso que se inicia cuando un consumidor presenta un requerimiento que puede significar recibir información, orientación o presentar un reclamo. Para ello, el SERNAC pone a disposición del consumidor cinco canales de comunicación (presencial, telefónico, escrito, buzón e Internet) y un software (workflow) que permite estandarizar el registro y categorización de los datos, centralizando en una base de datos única todos los casos registrados.

Según el esquema planteado anteriormente, los consumidores son atendidos:

- independientemente de la institución competente
- independientemente de la comuna o localidad del territorio nacional en que se encuentre
- independientemente del canal de comunicación utilizado para ingresar un requerimiento
- independientemente del funcionario que lo atiende

Los canales considerados para permitir la comunicación entre los consumidores, el SERNAC y los proveedores, son:

Canal Presencial: que se concreta con la atención personal de un funcionario destinado a atender y gestionar los casos referidos a problemáticas en materia de consumo.

Canal Telefónico: se realiza a través del contacto por comunicación de teléfono con un ejecutivo para presentar sus consultas o requerimientos. Programada su implementación

completa para el año 2005, este canal considera la entrada en operación de un centro de contacto telefónico (*Call Center*) que poseerá un número único gratuito (800), a través del cual los consumidores puedan comunicarse con su respectiva plataforma.

Canal Escrito: referido a la capacidad de recibir consultas o requerimientos a través de cartas, oficios y faxes.

Canal Buzón: se materializa en un buzón para la recepción de consultas y requerimientos asociados a materias de consumo.

Canal Internet: que pone a disposición de cualquier persona que acceda a Internet, una página WEB (www.Sernac.cl) orientada a que los usuarios puedan efectuar consultas, reclamos, opiniones y conocer el estado de los casos en proceso.

Para estos efectos, el SERNAC ha realizado los esfuerzos necesarios para disponer de plataformas de atención público o puntos de contacto en todas las comunas del país y ha diseñado un proceso de producción que considera la utilización de los cinco canales de comunicación ya señalados. El proceso de gestión de casos se describe con mayor detalle en el flujograma de actividades presentado en la página siguiente.

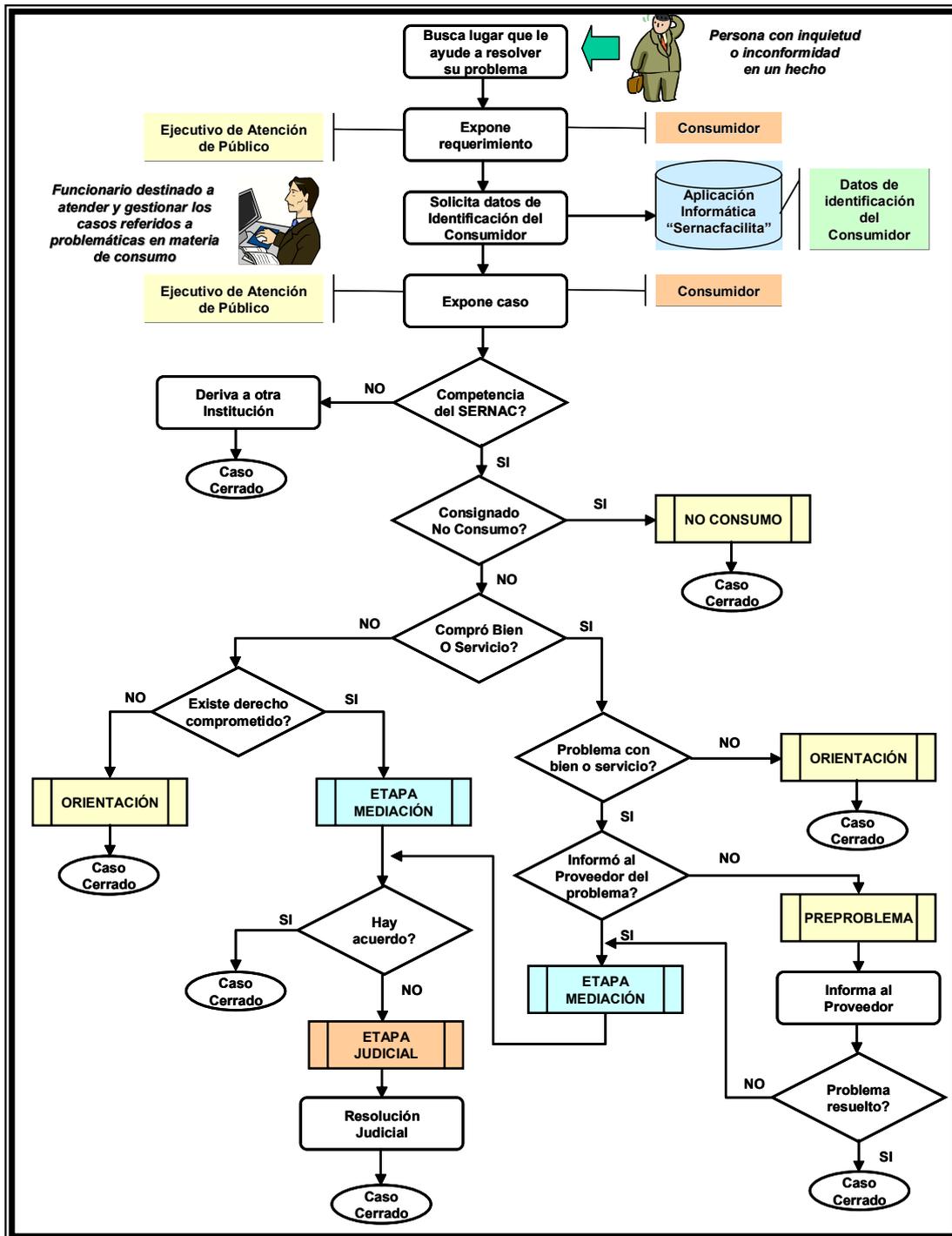
Los casos ingresados por cualquiera de estos canales son derivados, a una base de datos computacional única, lo que permite una gestión uniforme, tramitación, resolución y/o derivación automatizada cuando corresponda. En las instalaciones de ENTEL se encuentra la base de datos primaria (ORACLE versión 8.1.7) la que es alimentada a través de la aplicación computacional (*workflow*).

La aplicación informática opera en las instalaciones de ENTEL debido, fundamentalmente, a que la plataforma computacional requerida para el software es en la práctica propiedad de ENTEL y su operación requiere de recursos computacionales de gran capacidad. Cada noche, ENTEL hace llegar al SERNAC los datos de casos registrados el día anterior y que corresponden a una parte de los datos totales que mantiene el sistema computacional (*workflow*), principalmente, aquellos que previamente han sido solicitados a dicho proveedor para propósitos de emisión de reportes. Con los datos que recibe el SERNAC y que carga en un sistema computacional propio (MS-SQL Server 2000), es posible generar los cerca de 15 a 20 reportes estándar orientados a administración y gestión del Programa.

Respecto de la aplicación computacional (*workflow*), que constituye uno de los elementos claves del segundo componente del programa (SIAC), según el contrato suscrito con ENTEL, los programas fuentes son de propiedad del SERNAC. Existe documentación de los requerimientos iniciales planteados por el SERNAC, así como de las distintas etapas de adaptaciones y modificaciones efectuadas a la fecha. La documentación a nivel de usuario es realizada por el propio SERNAC. Sin embargo, el SERNAC no cuenta con la documentación técnica respecto de la estructura y diseño del sistema que opera ENTEL, tanto a nivel de aplicaciones como del modelo de la base de datos.

El sistema informático (*workflow*) opera sobre una plataforma de desarrollo que es cerrada, esto es, no portable o migrable fácilmente a otra configuración computacional. El esquema de licenciamiento del software es fijo y mensual (14 licencias asociadas a cada encargado regional de la plataforma).

Cuadro I – 1. Flujograma de Actividades



Fuente: Elaborado por el panel sobre la base de la documentación entregada y la presentación del Proyecto O.I.R. efectuada por el SERNAC.

De acuerdo con lo anterior, en esta materia, existe una alta dependencia del SERNAC respecto a ENTEL ya que, sin la plataforma computacional que provee dicho proveedor, el SERNAC no podría instalar y operar fácilmente este sistema en otra plataforma computacional que no sea la misma que actualmente tiene ENTEL y que, como se ha mencionado anteriormente, implica recursos computacionales de gran capacidad y, por ende, de alto costo.

En general, los criterios aplicados para la asignación de recursos asociados al Programa "SernacFacilita" no difieren de aquellos que se aplican para la distribución global de los recursos institucionales de conformidad con los requerimientos de sus diferentes Direcciones Regionales y las prioridades de los diferentes programas del Servicio. Con anterioridad al año 2003, a través del Programa "Sistema de Protección de los Derechos de los Consumidores", se destinaron recursos para fortalecer las Direcciones Regionales de manera de generar las condiciones necesarias al interior de las unidades regionales para la implementación del Programa "SernacFacilita".

En lo referido a los mecanismos de transferencia de recursos a otras instituciones involucradas con la ejecución del programa, básicamente las transferencias se realizan hacia las Municipalidades del país con el objeto de implementar plataformas de atención de público. Estas no constituyen transferencias de recursos monetarios, sino más bien, apoyo logístico para la operación de las plataformas comunales, a través de capacitación de personal para la atención de público, la entrega en comodato de equipamiento computacional, la instalación o habilitación de acceso para el software del SIAC (excluyendo la conexión a Internet) y la entrega de afiches con el logotipo "SernacFacilita" a la respectiva municipalidad.

1.7 Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es el servicio público responsable de materializar la acción gubernamental orientada a promover y cautelar los derechos del consumidor.

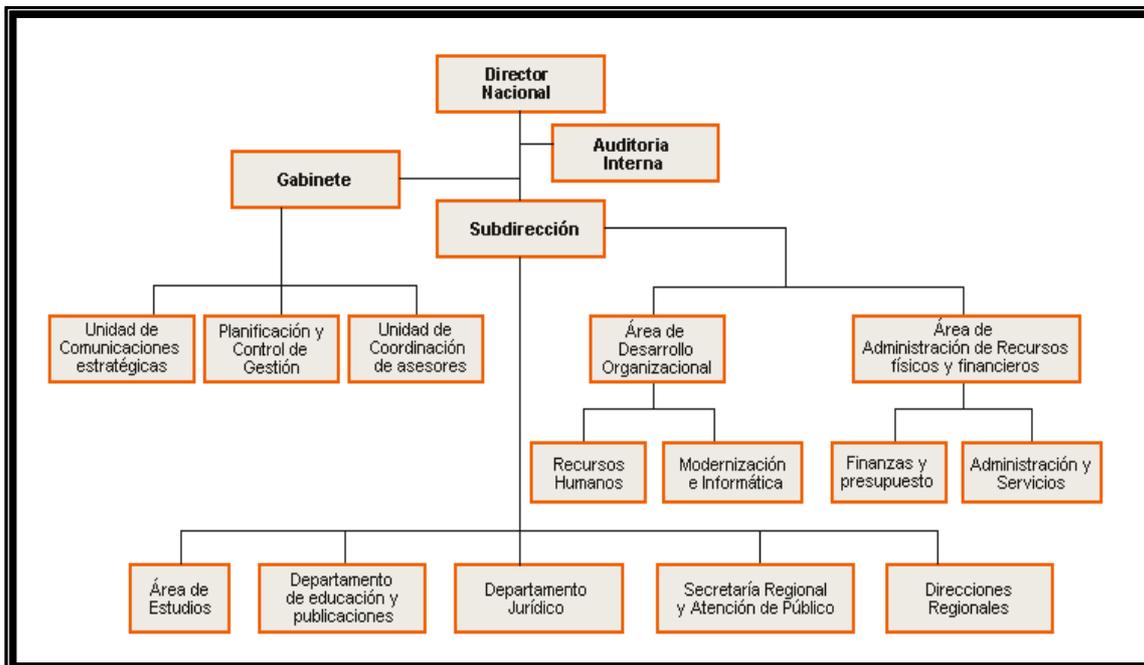
De acuerdo a lo señalado en la Ley, "El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción".

El SERNAC tiene presencia nacional de forma descentralizada a través de sus oficinas centrales y sus 13 direcciones ubicadas en cada una de las regiones del país (Direcciones Regionales).

En el Cuadro I - 2 se presenta el organigrama del SERNAC y en el Cuadro I - 3 se presenta el organigrama donde se insertan las instancias y unidades relacionadas con el programa.

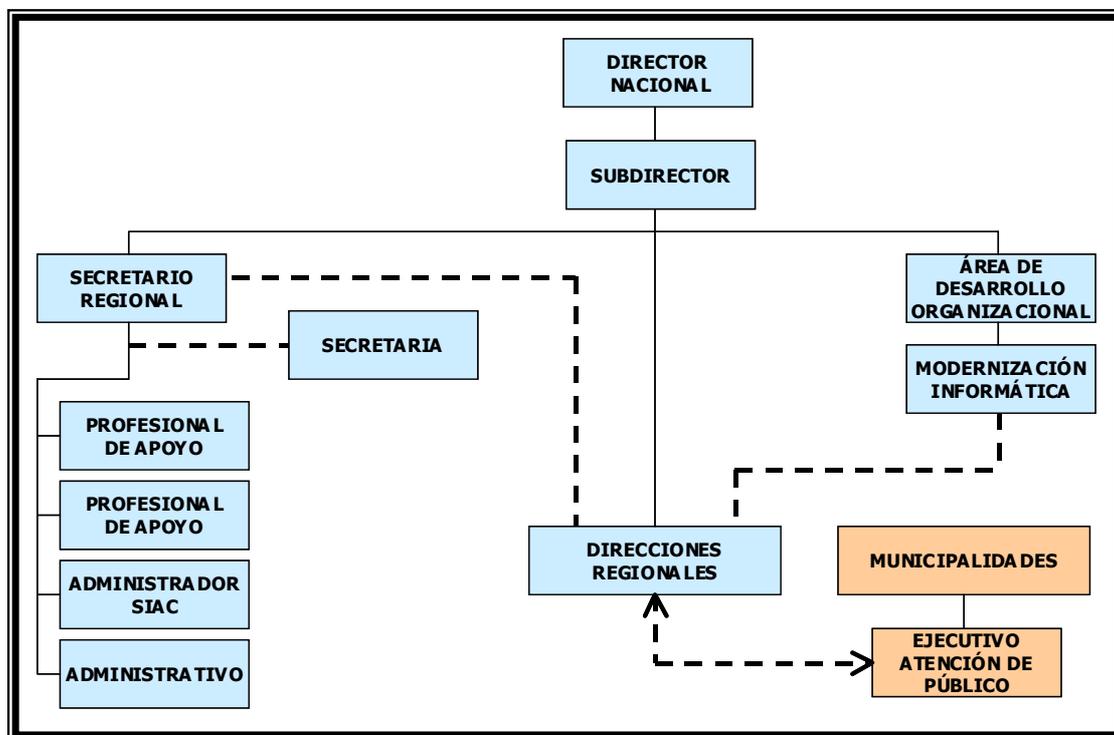
Para la ejecución del Programa, objeto de esta evaluación, se ha establecido como unidad responsable al Departamento Secretaría Regional. Este Departamento, a enero de 2005, está compuesto por 6 personas y jerárquicamente depende de la Subdirección del Servicio.

Cuadro I – 2. Organigrama del SERNAC



Fuente: Ficha de Antecedentes del Programa entregada por el SERNAC

Cuadro I – 3. Organigrama del Programa



Fuente: Elaborado por el panel sobre la base de la Presentación del Programa efectuada por el SERNAC

En convenio con las respectivas municipalidades, presta servicios en las denominadas Oficinas Comunes de Información al Consumidor (OCIC). Asimismo, desarrolla convenios con instituciones y organizaciones que tengan dentro de sus preocupaciones la información, educación y orientación de los consumidores.

De acuerdo con la Política Departamental del SERNAC del año 2003, la Secretaría Regional lleva a cabo las siguientes funciones:

- Diseño, desarrollo, implementación y monitoreo de un SIAC a nivel nacional.
- Implementación, articulación y monitoreo de un modelo de administración de plataformas comunales en base a redes territoriales.
- Elaboración de planes de mejora para el desarrollo del SIAC.
- Soporte a las Direcciones Regionales en sus diferentes ámbitos de gestión (Proyectos Regionales, PMG).
- Soporte e intermediación en planes de trabajo, tanto con las unidades centrales así como con el Proyecto de Cooperación Técnica IP - GTZ.
- Establecimiento, coordinación y gestión de convenios con otros Servicios Públicos (Superintendencias).

La coordinación y la gestión del Programa “SernacFacilita” a nivel regional se realiza a través de cada una de las Direcciones Regionales del SERNAC, participando en la gestión de las plataformas comunales el Director Regional, con dedicación estimada de 30%, el Abogado de Atención de Público, 10% y el Administrador Regional de Plataformas, 50%; en la Región Metropolitana se cuenta con un equipo adicional de tres personas a tiempo completo para apoyar a las plataformas comunales. Las DR cuentan por su parte con personal para asumir directamente tareas de atención de público propiamente tal en sus propias oficinas.

Cuadro I – 4. Dotación de Personal Regional Asignado al Programa

Región	Apoyo Plataformas Comunes	Atención Público DR	TOTAL
I	0,9	4,1	5
II	0,9	4,1	5
III	0,9	5,1	6
IV	0,9	4,1	5
V	0,9	8,1	9
VI	0,9	4,1	5
VII	0,9	5,1	6
VIII	0,9	6,1	7
IX	0,9	5,1	6
X	0,9	5,1	6
XI	0,9	3,1	4
XII	0,9	4,1	5
RM	3,9	26,1	30
TOTAL	14,7	84,3	99

Fuente: Antecedentes entregados por el SERNAC

El Cuadro I-4 resume la dotación de personal de las Direcciones Regionales asociado a funciones de atención de público. La dotación proporcional de apoyo a plataformas comunales, representa actividades y costos asociados al Componente N°1 del Programa; la dotación de atención directa de público en las DR, está relacionada con la implementación del SIAC en las DR, que forma parte del Componente N°2 del Programa objeto de esta evaluación.

En el contexto particular del Programa “SernacFacilita”, la dotación de personal del Departamento Secretaría Regional y sus respectivas funciones son:

Cuadro I – 5. Personal Departamento Secretaría Regional

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

Fuente: Presentación del Programa efectuada por el SERNAC.

1.8 Funciones y Actividades de Monitoreo y Evaluación

A partir del año 2004, ha sido posible focalizar, en forma periódica, algunas actividades de seguimiento y monitoreo las cuales se han orientado fundamentalmente hacia cuatro áreas de desarrollo:

La Cobertura del Programa. Periódicamente, el SERNAC monitorea el grado de cobertura del programa, tanto a nivel nacional como regional. Los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico determinan las prioridades, particularmente, a través de las variables comuna y de población. Cada plataforma o punto de contacto que se crea, además del convenio firmado, se registra en forma inmediata, tanto la plataforma como el encargado de ésta en el sistema informático con los códigos y claves respectivas. El sistema indica si existe registro de casos sobre esa plataforma, independientemente que tenga o no conectividad. En cada región existe un funcionario del SERNAC que cumple con la función de “Administrador de Plataformas”, cuya función principal es proveer los soportes necesarios para la operación de las plataformas y, a su vez, monitorear el funcionamiento de las mismas.

El Proceso de Gestión de Casos. Los procedimientos estandarizados establecidos para el proceso de atención de público, particularmente, aquellos relacionados con la gestión de casos - procedimientos de registro o ingreso, gestión y cierre de casos -, constituyen el eje fundamental en la actividad de monitoreo del SERNAC. En conjunto con la Unidad de Planificación y Control de Gestión, se evalúa periódicamente el cumplimiento a nivel de resultados, de algunos indicadores relacionados con los tiempos de tramitación y las características de estos resultados (favorables, desfavorables, etc.). En cada Dirección Regional del SERNAC existe un funcionario encargado de la atención de público (ATP), que en la mayoría de los casos es un abogado cuya función es revisar y hacer seguimiento de la gestión de casos en las plataformas regionales.

El Funcionamiento del Sistema Informático. El seguimiento y monitoreo del conjunto de funcionalidades que provee el sistema informático que sostiene el proceso de atención de público se realiza a través de un Administrador de Sistema que mantiene una comunicación constante con el proveedor de los servicios informáticos (ENTEL). Sobre la base de un protocolo de operación y una mesa de ayuda (*Help Desk*), es posible procesar las incongruencias y desajustes del sistema, como así también las mejoras y modificaciones al mismo.

Gestión de Derivación a los otros Servicios Públicos. El modelo de atención del Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SIAC) implica facilitar el acceso a los Consumidores para que presenten cualquier tipo de requerimiento en materia de consumo, desde cualquier comuna e independientemente de la Institución Pública responsable de dicho ámbito. Estos requerimientos, si efectivamente corresponden a otros ámbitos de consumo, son ingresados y derivados internamente, a través del software computacional *workflow*, al organismo público competente, el cual, en base a un protocolo, gestiona y da respuesta al requerimiento.

Como mecanismo de evaluación, el SERNAC lleva a cabo mediciones de satisfacción de los consumidores, entre los cuales se destacan:

- “Su Opinión Nos Interesa”, que permite a los ciudadanos, a través de los diferentes canales, ingresar sus reconocimientos, sugerencias o sus disconformidades en relación a la calidad de la atención recibida por los ejecutivos de atención de público
- Encuestas de Satisfacción, las cuales se realizan semestralmente en todas las regiones. Por ahora, estas encuestas solo se realizan a nivel de las plataformas regionales
- Defensor Ciudadano, en la cual los ejecutivos de atención de público se encuentran normados por la Ley del Procedimiento Administrativo N° 19.880, que establece procedimientos y plazos máximos de respuestas para la gestión de los requerimientos que hacen los ciudadanos al Servicio.

Asimismo, se han generado compromisos en el Programa de Modernización de la Gestión para lo cual la Dirección Regional Metropolitana se ha constituido como oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) para el SERNAC propiamente tal, en su calidad de servicio público. Con ello, se busca, fundamentalmente, asegurar una atención de calidad con procedimientos y tiempos de respuestas estandarizados. El no cumplimiento de estos compromisos permite al consumidor recurrir al Defensor del Ciudadano, quienes en base a un procedimiento establecido, remiten a la oficina de Gabinete del SERNAC el reclamo respectivo, el cual dentro de un plazo definido, debe ser solucionado y respondido.

En lo que respecta a las bases de datos que provee el sistema informático, desde mayo del año 2003 a junio de 2003, los datos registrados no pueden ser considerados como representativos y oficiales, dado que el sistema estuvo en operación en modalidad de marcha blanca (prueba).

A contar de julio de 2003, es posible considerar datos válidos y oficiales para el Programa. En todo caso, hasta agosto del año 2004, se llevaron a cabo adecuaciones al modelo de datos, incorporando nuevos campos no considerados previamente.

Las bases de datos del sistema informático “SIAC” almacenan datos sobre las siguientes entidades:

- (a) Datos de ingreso o de identificación del caso registrado
- (b) Datos de identificación del Consumidor
- (c) Datos de identificación del Proveedor
- (d) Datos de identificación del Hecho o transacción implicada en el caso
- (e) Datos de gestión interna o estado del caso
- (f) Datos asociados a la bitácora del caso o de seguimiento
- (g) Datos adicionales sobre la etapa de Mediación
- (h) Datos de identificación de la etapa de Juicio en 1° instancia
- (i) Datos de identificación de la etapa de Juicio en 2° instancia

Los datos almacenados en la base de datos del sistema informático permiten la obtención de informes estadísticos por parte de los usuarios que tienen acceso al sistema. Se distinguen básicamente dos tipos de reportes: Actividades y Gestión. Los reportes de actividades están orientados al Director Nacional y los Directores Regionales del SERNAC para la elaboración de informes que visualizan el funcionamiento de las plataformas y las regiones. Los reportes de gestión están orientados a los encargados de las plataformas para visualizar el comportamiento de la misma, así como la gestión de sus ejecutivos.

Las unidades centrales del SERNAC utilizan también esta fuente de información como apoyo para desarrollar sus respectivos programas (Ej.: el Departamento de Estudio para la implementación del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de Género, el Departamento de Educación para la generación de informes publicados en la Revista del Consumidor)

Los instrumentos y bases de datos utilizados para el monitoreo y evaluación del Programa OIR se relacionan con el Sistema de Planificación y Control de Gestión Institucional (SIG) como fuente de información de los resultados institucionales relevantes en los ámbitos de atención de público y control y análisis de éstos. Esta relación se manifiesta en los siguientes aspectos:

Definiciones Estratégicas. El SIG se funda en las definiciones estratégicas institucionales y la planificación en general, particularmente, la modernización del SERNAC y el mejoramiento de la Institucionalidad. Ambas definiciones estratégicas son cubiertas por el Programa OIR por lo que, en definitiva, el Programa constituye un resultado directo de la planificación estratégica de la institución - definida en el año 2000 -, constituyéndose, por tanto, en uno de sus proyectos estratégicos.

Centro de Responsabilidad. La Secretaría Regional, responsable del Programa OIR, se establece como uno de los Centros de Responsabilidad relevantes en el Sistema de Planificación y Control de Gestión. Los indicadores relacionados con la cobertura dan cuenta de la gestión de la institución a través de los distintos centros de responsabilidad ya que, con ello, es posible medir la gestión sobre la base de resultados. Los instrumentos para medir la gestión de control del programa, que recae sobre la Unidad responsable del mismo, es realizada a través del proceso de planificación y, particularmente, mediante el control de los planes operativos, las metas de desempeño colectivo y los compromisos gubernamentales.

Indicadores del Sistema de Gestión Institucional (SIG). Los indicadores del SIG se relacionan con los resultados del programa en cuanto a su cobertura, así como con la satisfacción de usuarios y los tiempos de tramitación, medidos sobre las plataformas de atención de público regionales.

Otros compromisos institucionales. Todas las fases del Programa OIR han sido comprometidas - y por ende controladas - como compromisos gubernamentales: para el 2003, la cobertura comunal; para el 2004, la integración interservicios y para el 2005, la puesta en operación del canal telefónico (*Call Center*).

Sistemas de Información. El sistema informático del Programa OIR nutre al Sistema de Información para la Gestión, esto en cuanto a niveles y tipo de actividad de las plataformas y tiempos y cumplimiento de estándares de atención.

1.9 Caracterización y número de beneficiarios potenciales y objetivo

Para ambos componentes del Programa, la población potencial corresponde a los habitantes residentes o en tránsito en Chile, mayores de 14 años, que habitan en cualquiera de las 346 comunas del territorio nacional, que realizan actos de consumo, los cuales pueden eventualmente tener problemáticas de consumo que requieran de información, orientación y otras formas de protección de sus derechos como consumidores. Según el INE (Censo 2002), estos corresponden a una población total de 11.226.309 personas, lo que representa el 74,27 de una población nacional de 15.116.435.¹⁶

El programa no contempla criterios de focalización y selección de beneficiarios, pretendiendo cubrir el 100 % de la población potencial definida más arriba.

A la fecha, de conformidad con los convenios suscritos con los municipios, la red existente de plataformas comunales y/o puntos de contacto (manual o Internet), la cobertura territorial del Programa alcanza al 84,9% de la población potencial.

La población objetivo, esto es, la población que el programa contempla atender con este programa, corresponde a la totalidad de la población potencial, es decir, aquella que puede requerir atención integrada y estandarizada para obtener información, orientación o apoyo para la protección de sus derechos en materia de consumo. El SERNAC no tiene cuantificada en particular una estimación del porcentaje de la población que requiere información, orientación y la presentación de reclamos, ni cuáles son sus reales posibilidades de atender a tal población con los recursos de que dispone.

Los beneficiarios efectivos corresponden a aquellos que han sido atendidos efectivamente por el programa y que, en este caso, debería corresponder a los casos registrados a través del SIAC.

1.10 Período de ejecución y reformulaciones del Programa

El diseño del Programa "SernacFacilita" se inició en el año 2002 y su implementación formal se inicia en 2003, debiendo culminar en el año 2006. No se contempla fecha de término para el programa.

A enero de 2005 no han existido reformulaciones al Programa. No obstante lo anterior, el Programa ha tenido diversos ajustes propios de una implementación progresiva y ha sufrido cambios de nombres (O.I.R., Ventanilla Única, SernacFacilita).

¹⁶ Información obtenida del INE

A la fecha, no existe ningún proyecto de cambio del Programa, respecto de sus definiciones de fin, propósito y componentes.

1.11 Otros programas relacionados

En general, el conjunto del quehacer del SERNAC está orientado a la misma población objetivo potencial que aquella definida para el Programa “SernacFacilita”. El Servicio cuenta con otros programas relevantes, tales como los relacionados con la difusión y educación masiva de la población en materia de derechos del consumidor, cuyo grado de éxito incidirá en el desarrollo y eficacia del Programa en evaluación. En efecto, en la medida en que más ciudadanos conozcan mejor sus derechos así como la existencia del Programa “SernacFacilita”, parece razonable esperar un aumento de la demanda por los servicios del mismo. Pero por otra parte, en la medida en que mejore el grado de conocimiento de la población (tanto consumidores como proveedores) respecto de las leyes y derechos en esta materia, cabe esperar una progresiva reducción del número de consultas, o bien, un cambio en la naturaleza de los requerimientos.

En lo referente a la coordinación con otros programas, el Programa SernacFacilita constituye una importante fuente de información que permite al Programa “Educación Masiva y Participación Ciudadana” – Programa bajo la responsabilidad del Departamento de Educación del SERNAC -, focalizar determinadas líneas de capacitación y difusión, tanto nacional y regional, en relación a determinados motivos legales, productos y/o servicios, rubros económicos, temas de género y origen territorial. Lo anterior es corroborado, por ejemplo, a través de la “Revista del Consumidor” la cual es entregada a la ciudadanía a través de todas las plataformas regionales y comunales del Programa SernacFacilita.

1.12 Antecedentes Presupuestarios

El Presupuesto Inicial aprobado por Ley de Presupuestos de cada año se resume en el Cuadro siguiente. Cabe indicar que sólo a partir del año 2003, el presupuesto de gastos asociados al Programa “SernacFacilita” se identifica como un ítem separado.

Cuadro I – 6. Presupuesto Total del Programa 2002 – 2005 (miles de \$ 2005)

Año	Presupuesto SERNAC	Presupuesto del Programa (*)	
		Monto	%
2002	2.744.637	-	-
2003	2.750.000	209.474	7,6%
2004	2.866.950	188.656	6,6%
2005	3.237.665	394.721	12,2%

Fuente: Balances Presupuestarios del SERNAC; Presupuesto Inicial.

(*) Corresponde sólo al ítem de Transferencias financiadas con Aporte Fiscal

II. TEMAS DE EVALUACION

1. DISEÑO DEL PROGRAMA

1.1 Diagnóstico de la Situación Inicial

El problema o necesidad a la que responde el Programa "SernacFacilita" está bien identificado, a saber: recibir y otorgar una respuesta expedita, satisfactoria y oportuna a los requerimientos de información y orientación o reclamos de los consumidores respecto de sus derechos y problemas de consumo, independientemente de la comuna en que se encuentren, del canal por el que hagan llegar sus consultas y requerimientos, del funcionario que los atiende y de la institución competente con el problema de consumo en cuestión.

El SERNAC, sin embargo, no cuenta con una estimación de la población que efectivamente presenta problemas en sus derechos de consumo y que requiere, en un momento del tiempo, los servicios de la Red de Protección al Consumidor que se integra a través de las Plataformas Comunales y la participación de los SSPP. La población objetivo definida del Programa corresponde exactamente a la población potencial del mismo, esto es, a los 11.226.309 habitantes mayores de 14 años de todas las comunas que conforman el territorio nacional, que realizan actos de consumo, y que presentan problemas y/o dudas respecto de sus derechos como consumidores en sus relaciones con proveedores.

Esta situación resulta por la dificultad de delimitar las particularidades del Programa "SernacFacilita" dentro del conjunto de acciones que corresponden al SERNAC conforme a su misión y su mandato legal. Así, la población potencial y la población objetivo que normalmente atiende el SERNAC como Servicio del Estado, coincide con la población potencial y la población objetivo definida para el Programa, esto es, el universo de los consumidores del país. Del mismo modo, la dificultad para distinguir el Programa respecto del quehacer institucional habitual del Servicio, dificulta el establecimiento de plazos claros para el término del Programa.

Por otra parte, el Programa carece de criterios explícitos de focalización, a partir de estudios orientados a identificar a aquellos grupos de consumidores, estratos socioeconómicos, categorías socio-demográficas, localidades, comunas o regiones, etc., que parecen presentar una mayor vulnerabilidad en materia de protección de derechos del consumidor y su distribución territorial relativa, o simplemente aquellos grupos y casos que recurren más al SERNAC y a las instituciones de la Red de Protección al Consumidor. Ello permitiría focalizar y priorizar la implementación del Programa en beneficio de aquellos sectores de la población que cuentan con menor información y/o que presentan mayor vulnerabilidad y dificultades para la protección de sus derechos como consumidores.

En relación con el Componente N°1, en su diseño original el Programa definió como objetivo prioritario la implementación de plataformas de atención en aquellas comunas con más de 70 mil habitantes; ello no estuvo fundamentado en criterios de vulnerabilidad o desprotección relativa en materia de derechos del consumidor, criterios socio-económicos o sociodemográficos, etc., sino más bien respondió al objetivo de maximizar la cobertura de población objetivo del Programa, pero no necesariamente su impacto. Esta situación debilita la contribución del Programa al propósito y al Fin del mismo.

Cabría esperar un mayor grado de focalización del Programa "SernacFacilita" sobre la base del análisis de información respecto de qué comunas, localidades, grupos o tipos de consumidores consultan con mayor frecuencia o requieren más los servicios del SERNAC y otras instituciones tutelares de derechos en materia de consumo (estrato socio-económico, grupos etarios, género, nivel educacional, etc.), qué

materias presentan mayor grado de vulnerabilidad o desprotección, que tipo de proveedores, sectores de actividad económica, tamaño de operación, etc. aparecen mayormente involucrados en los requerimientos y reclamos efectuados al SERNAC y a las instituciones vinculadas que forman parte de la Red.

1.2 Lógica Vertical de la Matriz de Marco Lógico

En el Anexo 1A se presenta la Matriz de Evaluación del Programa (MEP), la cual corresponde a una versión ajustada de la Matriz de Marco Lógico que ha definido el SERNAC desde el inicio del Programa. Los ajustes han sido introducidos por el Panel de Evaluación a los efectos de mejor reflejar lo que el Programa ha sido durante los últimos años, pero sin modificar el esquema básico de diseño del Programa.

Las actividades definidas en la MEP son adecuadas para la producción de los componentes del Programa “SernacFacilita”, aun cuando insuficientes, destacando el escaso énfasis asignado a la labor de difusión del Programa, los servicios que presta, dónde está localizado, los beneficios que otorga, etc. Por ello, los componentes, tal como ha sido implementado el Programa, no son suficientes para el cumplimiento del Propósito del mismo.

Respecto del **Componente N°1**, “Plataformas y Puntos de Contacto para la atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor”, su existencia constituye un prerequisite necesario para que los consumidores accedan en forma expedita y oportuna a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo. En este sentido, se pretende lograr cobertura, no existiendo – como ya se ha señalado - una priorización de los esfuerzos hacia aquellas comunas, localidades y grupos más vulnerables respecto de sus derechos en materia de consumo o donde existiría mayor demanda por información, orientación, estampar reclamos o requerir de mediación por parte del SERNAC. Por otra parte, este componente requiere contar previamente con una estimación del tipo de demandas y requerimientos de los consumidores para que, junto al Componente N° 2, logren el cumplimiento del Propósito del Programa.

Es relevante considerar como un supuesto para el cumplimiento, tanto del Propósito como de los Componentes del Programa “SernacFacilita”, la necesaria difusión y conocimiento del mismo por parte de la población, con el eventual consiguiente aumento en el número de personas que acuden a los servicios que brinda el Programa. También se debe considerar como parte del Componente, las actividades asociadas con la incorporación de Instituciones Públicas a la Red de Protección al Consumidor, lo cual según estima el Panel, constituye un elemento importante orientado a la resolución integral de requerimientos de los consumidores.

Por otra parte, considerando que el Programa tiende a responder a la Política de Descentralización y de acercar el Gobierno a la Gente, impulsada por el Estado, el Panel considera que la atención directa de público (información, orientación, presentación de reclamos, mediación y/o apoyo jurídico ante los JPL) debería efectuarse principalmente a través de Plataformas Comunales a cargo de los respectivos Municipios y/o Asociaciones de Consumidores. Asimismo, las consultas y reclamos ingresadas por los consumidores a través del canal Internet, deberían ser derivadas automáticamente por el SIAC hacia la Plataforma Comunal correspondiente a su lugar de residencia, la que debería encargarse de darle respuesta, por Internet u otra vía, manteniendo en todo caso el SERNAC la responsabilidad de monitorear el proceso y verificar que se otorgue una respuesta adecuada, oportuna y expedita a los requerimientos de los consumidores. Aquellos casos que por su naturaleza escapen a las competencias y/o atribuciones de las Plataformas Comunales, serían derivados a la Dirección Regional del SERNAC.

Lo señalado más arriba responde a la necesidad de corregir un problema detectado por el Panel en el diseño e implementación del Programa. Esto es, dada la experiencia acumulada a la fecha y la información recogida por el Panel, la coexistencia de Plataformas Comunes con oficinas o plataformas de Atención de Público en las Direcciones Regionales del Servicio constituye una duplicidad de funciones que le resta fuerza e incentivo para la creación y efectiva operación de las Plataformas Comunes y distrae los esfuerzos del SERNAC en aspectos estratégicos para el logro de los objetivos del Programa: seguimiento, capacitación, apoyo jurídica, difusión, focalización, evaluación, etc.

Con respecto del **Componente N°2**, "Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando", ciertamente que facilita la gestión del servicio, constituyéndose en un modelo de trabajo para mejorar la gestión del servicio que el SERNAC brinda a la población en materia de hacer un trámite más expedito, oportuno y estandarizado. En este sentido, el SIAC no se debe entender como simplemente un software o aplicación computacional, sino como un sistema integral de información que incluye procedimientos, recursos, personas y un sistema o software de aplicación.

En relación con los **supuestos** del Programa "SernacFacilita", el único supuesto que se ha definido es que los "Municipios aceptan incorporación de plataforma". Aun cuando este es un supuesto correcto y necesario para lograr la concreción del Componente 1, tal como fuera definido en la MML, por lo dicho más arriba, el mismo no parece constituir un requisito suficiente para el logro del Propósito del Programa. Faltan otros supuestos, tales como que la difusión realizada permita que los consumidores con problemas conozcan, confíen y acudan a buscar información y orientación a las Plataformas de su Comuna, descargando así a las Plataformas de Atención Regionales del SERNAC. Este aspecto no ha sido considerado con la suficiente atención que requiere, ni tampoco se contemplan indicadores para evaluar el incremento en los requerimientos de atención por parte de los consumidores ante las Plataformas Comunes.

La producción de los componentes, tal como están definidos, no garantiza el cabal cumplimiento de los Propósitos y, por tanto, del Fin del Programa: "contribuir a la protección de los derechos de los consumidores". Dados el Fin y el Propósito del Programa, los dos componentes definidos no constituyen bienes o servicios suficientes para el logro efectivo de los objetivos, aún cuando se considera que ambos componentes, siendo independientes, son complementarios y se refuerzan mutuamente.

A juicio del Panel, podría contribuir mejor al Fin y al Propósito del Programa "SernacFacilita" la concentración de los esfuerzos en el fortalecimiento de las Plataformas Comunes existentes y la instalación de Plataformas en lugares estratégicos donde se concentre la mayor demanda de consumidores, con mayores grados de vulnerabilidad en materia de protección de sus derechos. En este sentido, no debería ser muy difícil identificar dónde se concentra en cada ciudad, comuna o localidad el comercio y los servicios y con esta información, junto a un análisis de prioridades en materia de vulnerabilidad en cuanto a la protección de los derechos del consumidor, definir la instalación de Plataformas de Atención. De otra forma, el Componente 1, tal como está formulado, constituye un enorme esfuerzo no focalizado de acuerdo a la demanda observada y las prioridades para el cumplimiento del Propósito y el Fin del Programa.

1.3 Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico

Con respecto a la Lógica Horizontal, la Matriz de Marco Lógico del Programa SernacFacilita establece un conjunto de indicadores de desempeño adecuadamente definidos para la medición de los componentes que contempla el mismo. Cabe destacar, sin embargo, que no se definen indicadores apropiados sobre logro en términos del Fin y Propósito del Programa. En esta materia no se establecen indicadores indirectos de la contribución del Programa al Fin y al Propósito buscado, que busquen relacionar la percepción relativa de los consumidores respecto del grado de protección de sus derechos, por una parte, con el grado de conocimiento respecto del Programa, por otro.

A nivel de Fin, no se ha considerado, como indicador de desempeño, la percepción de desprotección de los consumidores, medida a través del porcentaje de encuestados que señalan tener “poca o nula protección” frente a abusos, excesos y fallas del mercado (lo que se ha venido realizando por parte del SERNAC a través de la Encuesta CERC, e incluida en la MEP), de manera de correlacionar tales respuestas con preguntas sobre el grado de conocimiento del Programa SernacFacilita. De esta forma, se podría estimar en qué medida el grado de conocimiento del Programa y los servicios que presta se asocia con una percepción de mayor protección de los derechos de los consumidores.

En lo que respecta a indicadores de desempeño en relación al Propósito del Programa, no se han considerado encuestas destinadas a la población objetivo, con muestras representativas del total de consumidores (y no sólo a quienes han recurrido al SERNAC), para identificar en qué medida los consumidores consideran que pueden acceder en forma expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo, relacionándolas con el grado de conocimiento del Programa.

En general, los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación del Programa presentan suficiente cobertura respecto de los diferentes ámbitos de control y dimensiones de desempeño del Programa y, los medios de verificación que han sido identificados, se consideran adecuados a los efectos de obtener su respectiva cuantificación, no obstante que la información que ofrece la base de datos presenta problemas de subregistro, como se señala mas adelante en este informe. También es preciso observar que el medio de verificación para el indicador definido a nivel de Fin, debe ser encuesta de “percepción” y no de “satisfacción” de usuarios.

Sin embargo, el Panel estima que faltan algunos indicadores adicionales orientados a:

- Medir los tiempos de respuesta de las distintas etapas asociadas al proceso de gestión de casos: consulta, orientación y preproblema. En este sentido, sería posible inferir que el SIAC está contribuyendo efectivamente a un servicio más expedito y oportuno de requerimientos, generando para ello los siguientes indicadores:

Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo
Eficacia/Producto Tiempo de Respuesta etapa consulta.	(Tiempo de respuesta de requerimientos de tipo consulta/Nº requerimientos de tipo consulta)
Eficacia/Producto Tiempo de Respuesta etapa orientación.	(Tiempo de respuesta de requerimientos de tipo orientación/Nº requerimientos de tipo orientación)
Eficacia/Producto Tiempo de Respuesta etapa preproblema.	(Tiempo de respuesta de requerimientos de tipo preproblema/Nº requerimientos de tipo preproblema)

- Medir el nivel de protección que perciben los usuarios (consumidores) con el nuevo sistema. Al respecto, es posible obtener de los propios consumidores la información ya sea a través de encuestas o reclamos que hacen los ciudadanos respecto del servicio que presta el SERNAC y sus plataformas comunales, generando para ello el siguiente indicador:

Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo
Calidad/Resultado Intermedio Porcentaje de personas que califican como buena el nivel de protección que entrega el SERNAC (nota 5 o superior en escala 1 a 7).	$(\text{N}^\circ \text{ de personas que califican con nota 5 o superior el nivel de protección que ofrece el SERNAC} / \text{N}^\circ \text{ total de personas encuestadas}) * 100$

Respecto de los supuestos identificados en la MML inicial, éstos parecen insuficientes. Por ejemplo, llama la atención el que no se considere como un supuesto para el cumplimiento, tanto del Propósito como de los Componentes del Programa, una mayor difusión y conocimiento del mismo por parte de la población, con el eventual consiguiente aumento en el número de personas que acuden a los servicios que brinda el Programa.

Faltan igualmente otros supuestos, tales como que los consumidores con problemas conozcan, confíen y acudan a buscar información y orientación a las Plataformas de su Comuna, descargando así a las Plataformas de Atención Regionales del SERNAC. Este aspecto no parece ser considerado con la suficiente atención que requiere, ni tampoco se contemplan indicadores para evaluar el incremento en los requerimientos de atención por parte de los consumidores ante las Plataformas Comunales.

Por todo lo anterior, el Panel considera que no se cumple adecuadamente la Lógica Horizontal en la Matriz de Marco Lógico del Programa. Por ello, es necesario re-estudiar estos aspectos e incorporar los indicadores de logro del Fin y Propósito y el conjunto de supuestos que condicionan el éxito del Programa, con el fin de cumplir con los requisitos de Lógica Horizontal de la MML del Programa.

1.4 Reformulaciones del Programa a nivel de Diseño

Desde su formulación, de acuerdo con la información de que se dispone hasta la fecha, el Programa parece no haber sufrido reformulaciones en su diseño original, aun cuando el nombre del mismo experimentó cambios desde “Proyecto OIR”, “Ventanilla Única” a “SernacFacilita”. Sin embargo, con el tiempo el Programa ha confundido sus objetivos, en particular, la creación y/o fortalecimiento de

Plataformas de Atención Comunal en todas las comunas del país, con el fortalecimiento en general de la atención de público, principalmente la realizada por las Direcciones Regionales, lo que a juicio del Panel, ha restado fuerza y prioridad al primer objetivo citado, desdibujando la naturaleza y especificidad del Programa.

2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

2.1 Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación

Estructura Organizacional

El **Componente N°1** tiene su justificación en lograr un trámite expedito a los requerimientos de los consumidores. Si bien es cierto, a nivel de consulta, orientación o información, bastan los canales “en línea”, esto es Internet o Telefónico, para efectos de hacer llegar los antecedentes requeridos en caso de reclamos o demanda judicial, se hace indispensable contar con el canal presencial para hacer más expedito y efectivo este trámite. En este contexto, las plataformas comunales resultan necesarias para el Programa.

El esquema organizacional del Programa resulta apropiado para una gestión operacional descentralizada en las DR y con una unidad centralizada responsable de la dirección del mismo, el Departamento Secretaría Regional, el cual ha sido estructurado sobre la base de un equipo de trabajo cuyas funciones incluyen las necesarias para la implementación, tanto de los puntos de contacto para la atención de público, como de la puesta en operación del sistema integrado de atención de público.

En este mismo contexto, la organización del SERNAC también resulta apropiada dado que su quehacer también se enmarca en una operación de tipo descentralizada a nivel regional y en el desarrollo de convenios con instituciones y organizaciones relacionadas con la entrega de información, educación y orientación a los consumidores. En este sentido, el SERNAC ha implementado esta estrategia de desarrollo de convenios, al menos, desde el año 1999, según consta en la cuenta pública institucional del año 2001 entregada por su Director en marzo del año 2002

Respecto del **Componente N°2**, esto es, el sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado (SIAC), si se considera que, en el segundo semestre del 2004 se habilitó en modalidad de producción normal el uso del sistema incluyendo el canal de Internet para los consumidores, se estima también que la estructura organizacional institucional y del Programa son adecuadas conforme a sus logros en la producción del componente, así como el propósito del Programa. La interacción directa de la Unidad de Modernización Informática con las Direcciones Regionales y la claridad existente en cuanto a delimitación de funciones, son fortalezas del esquema organizacional del Programa.

No obstante lo anterior, es preciso señalar que el esquema de organización vigente contempla una modalidad operacional donde las Direcciones Regionales del SERNAC realizan en forma directa y prioritaria una gestión de “atención de público” que conforme al diseño del Programa correspondería ser realizada a través de las Plataformas Comunales, a los efectos de mejor cumplir con el aspecto de “expedición” que contempla el propósito del Programa. La dotación de personal de las DR directamente asignado a labores de atención de público alcanza a 99 funcionarios. El Panel estima que el funcionamiento de las “plataformas regionales” que se encuentran instaladas en aquellas comunas correspondientes a las capitales regionales, constituye una duplicidad de funciones con las plataformas

comunales cercanas a donde se encuentran las oficinas de las DR y a la vez, no se proveen los incentivos necesarios para fortalecer el uso de las plataformas comunales. Por ello, esta modalidad contribuye a confundir a los consumidores respecto del lugar al cual deben concurrir para representar sus requerimientos.

La evidencia de la confusión a que se refiere el párrafo anterior se percibe por ejemplo, a través del servicio telefónico de “Autoconsulta” (600 500 4000), en el cual se informa sobre las direcciones y teléfonos de las DR, pero no así, de las OCIC u OPIC.

Mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades

Para la ejecución del Programa “SernacFacilita”, objeto de esta evaluación, el SERNAC estableció como unidad responsable al Departamento Secretaría Regional.

A juicio del panel y de acuerdo con lo observado en los resultados de los hitos relevantes del Programa, reuniones de trabajo, informes y estadísticas de casos entregados, los mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades del Programa establecido por el SERNAC se consideran adecuados, tanto a nivel central como a nivel regional. La distribución de funciones está definida en descripciones formales de cargos, con contenidos claros y apropiados para el desarrollo de los componentes.

La participación dentro de la Red de Protección al Consumidor de siete Servicios Públicos (Superintendencia de Isapres, Superintendencia de Servicios Sanitarios, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Superintendencia de Valores y Seguros y Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones), en teoría permitiría que, mediante convenios, se mantenga una adecuada coordinación con las Instituciones relacionadas con el Programa “SernacFacilita”.

Sin embargo, y de acuerdo con lo señalado en la entrevista realizada en la SUBTEL, en la práctica, los convenios solo han permitido delimitar los ámbitos de acción de los requerimientos de los consumidores que a cada Institución le compete, estableciendo principalmente el tipo de materia y formas de derivación en cada ámbito de la respectiva Institución Pública.

Conforme el Panel ha podido establecer, en el caso del SERNAC y la SUBTEL por ejemplo, ambas Instituciones operan de manera independiente con objetivos coincidentes e interactúan solo en lo referido a derivación de materias de su competencia. Cada Institución tiene su propio sistema de atención y registro de reclamos y, al menos en lo que se refiere a las páginas WEB de la Subsecretaría de Telecomunicaciones – así como en las Superintendencias asociadas a la Red de Protección al Consumidor -, se constata que no existe información o enlaces referidos al Programa “SernacFacilita”.

Asimismo, el actual modelo de operación no contempla el registro en la base de datos del Programa de aquellos casos que son resueltos directamente por las Instituciones sectoriales y que no son derivados desde el SERNAC. Esto impide tener mayor información respecto del total de casos que, en materia de consumo, ocurren en el país y que el SERNAC debiera conocer para, por ejemplo, establecer focalizaciones respecto de determinadas necesidades de los consumidores.

En entrevistas con encargados de Plataformas Comunales se ha comentado positivamente la vigencia de los mencionados convenios, lo que les ofrece seguridades y agilidad para la derivación de casos que requieren ser atendidos por las instituciones especializadas que integran la Red.

Gestión y Coordinación con programas relacionados

El SERNAC considera entre sus estrategias institucionales el desarrollar convenios con instituciones y organizaciones que tengan dentro de sus preocupaciones la información, educación y orientación de los consumidores. En este sentido, resulta natural que existan complementariedades o eventuales duplicidades entre el Programa “SernacFacilita” y otros programas relacionados. Esto tiene su fundamento en el hecho que el SERNAC y otros Servicios Públicos – como las Superintendencias -, han establecido esquemas de trabajo orientados a resolver requerimientos de los consumidores. Por ello, es básico un alto nivel de coordinación entre el SERNAC y estas otras instituciones relacionadas con el tema del consumo.

En materia de coordinación con otros programas relacionados, el Programa SernacFacilita constituye, como fuente de información, una importante complementariedad para el Programa “Educación Masiva y Participación Ciudadana” que esta bajo la responsabilidad del Departamento de Educación del SERNAC. Con ello, a través de la “Revista del Consumidor” por ejemplo, se ha logrado difundir información referida a productos y/o servicios, rubros económicos, temas de género y origen territorial.

En todo caso, esta difusión ha resultado en una buena percepción del consumidor respecto del quehacer del SERNAC, pero no se ha orientado a difundir la utilización de las plataformas comunales como instancia que permita a los consumidores una mayor agilidad en el trámite de requerimientos de consumo.

En este sentido, la, instancia de coordinación con las instituciones públicas que se integran a la Red de Protección al Consumidor para informar, solucionar o fiscalizar problemáticas de consumo, ha tenido un buen nivel de coordinación por parte del SERNAC ya que con la firma de acuerdos y convenios relacionados con la colaboración recíproca en atención de público, realización de estudios, coordinación y protección de usuarios, se ha logrado establecer las bases de una cooperación recíproca para el mejoramiento de la calidad de la información en la atención a los consumidor.

Existen, sin embargo, otras instancias que son necesarias de incorporar a esta Red de Protección al Consumidor y que facilitarían aún más los requerimientos de los consumidores. En este sentido, es posible mencionar a las Asociaciones de Consumidores (tales como ODECU y CONADECUS) que son entidades relacionadas también con la problemática del consumo y de las cuales el público en general aún no tiene claridad de cual es su nivel de competencia.

Particularmente, en el caso de las Asociaciones de Consumidores, sus objetivos y los del SERNAC son muy coincidentes: proteger al consumidor, considerar materias de consumo sin límites y lograr cobertura en regiones a través de organizaciones afiliadas. En general, estas asociaciones atienden con más prioridad casos que el SERNAC evita atender. CONADECUS, por ejemplo, se focaliza en materias puntuales como son los problemas de deudores y las demandas de intereses colectivos. En este sentido, un aspecto diferenciador lo constituye el hecho que el SERNAC, por ser un organismo del estado, no tiene absoluta independencia cuando los problemas son responsabilidad de otros organismos del estado.

2.2. Asignación de recursos, mecanismos de transferencia y modalidad de pago

Con anterioridad al año 2003, a través del Programa “Sistema de Protección de los Derechos de los Consumidores”, se destinaron recursos para fortalecer las Direcciones Regionales de manera de generar las condiciones necesarias al interior de las unidades regionales para la implementación de algunos aspectos del Programa “SernacFacilita”, en particular, el diseño del SIAC.

Desde 2003, la distribución de recursos del Programa ha estado determinada por la necesidad de implementar las plataformas comunales de atención de público y promover la integración de SSPP a la Red de Protección al Consumidor. Para ello, las Direcciones Regionales del SERNAC han suscrito convenios con Municipios y Gobernaciones Provinciales para implementar puntos de contactos u Oficinas de Atención al Consumidor. Estos instrumentos se consideran adecuados en el sentido de establecer con el SERNAC el compromiso de poner a disposición de la comunidad una plataforma de atención a público (consumidores).

Respecto de los convenios que el SERNAC suscribe con las Municipalidades, en ellos se establece el acceso de la plataforma comunal al modelo de atención del “Sernacfacilita” (SIAC), los compromisos de formas y tiempos de respuesta y la disponibilidad de capacitaciones y entrenamiento para resolver dudas del modelo.

Si bien es cierto, los convenios establecen que el SERNAC entrega equipamiento, capacitación y la aplicación computacional (software) y el Municipio destina un espacio físico, mobiliario, conexión a Internet, materiales y personal para implementar la plataforma comunal, las entrevistas realizadas con los encargados comunales reflejan que, una vez implementada dicha plataforma, no existe una adecuada operatividad de la misma. La falta de un mayor y más potente equipamiento computacional, una rápida conexión a Internet y espacios físicos adecuados para atender público, atentan fuertemente contra la efectividad operacional de las plataformas comunales, lo que se ve reflejado en la cantidad de casos que no son registrados a través del sistema computacional. Asimismo, sobre la base de las entrevistas realizadas a los encargados comunales de las OCIC, el Panel ha comprobado que, hasta ahora, la comunidad no reconoce cabalmente al Municipio como una instancia válida y efectiva para presentar requerimientos en materia de consumo.

En lo que se refiere a las Instituciones que se integran a la Red de Protección al Consumidor (Superintendencias y SUBTEL), los convenios establecen solamente los tipos de materia, tiempos de respuesta, formas de derivación y mecanismos de resolución de controversias jurídicas. Conforme el Panel ha podido establecer, la Instituciones públicas sectoriales operan de manera independiente y con objetivos coincidentes a los del SERNAC. La interacción entre ambas Instituciones solo se remite, en la práctica, al mecanismo de derivación de materias de su competencia.

En todo caso, en general, los convenios no estipulan ningún tipo de incentivos para promover la eficiencia del servicio. Tampoco establecen estándares e indicadores de desempeño para facilitar un monitoreo de cumplimiento del convenio, así como ningún tipo de mecanismo que lo haga exigible.

2.3. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación

Con el objetivo de detectar oportunidades de mejora en la implementación del Programa “SernacFacilita”, la Secretaría Regional en conjunto con las Direcciones Regionales, realizan un

seguimiento al desempeño y funcionamiento de las plataformas comunales, reforzando los puntos críticos detectados ya sea a través de la realización de una pasantía del Ejecutivo de Atención de Público en la Dirección Regional o una visita de un funcionario del SERNAC a la oficina comunal. Sin embargo, la gran cantidad de comunas existentes impide una evaluación apropiada en términos de frecuencia y cobertura de todas las localidades del territorio nacional. De acuerdo con la información recopilada en las entrevistas con los encargados comunales, solo en la etapa inicial o de puesta en operación del Programa, se realizaron encuentros de encargados comunales y se mantuvo un buen nivel de acompañamiento del SERNAC hacia las comunas. Posteriormente, la labor de seguimiento ha disminuido y solo se interactúa con la Dirección Regional del SERNAC cuando se derivan casos que, por su nivel de complejidad, escapan a la capacidad resolutoria del Municipio.

El modelo de datos diseñado para el sistema computacional permite la extracción y consulta de datos para, eventualmente, generar variados tipos de reportes, de manera de obtener información pertinente, con calidad y oportunidad, y así apoyar estrategias y decisiones del SERNAC, tanto a nivel nacional, como regional y comunal.

Con los datos que recibe el SERNAC diariamente desde ENTEL y que carga en su sistema computacional propio, es posible generar los cerca de veinte reportes estándar orientados a administración y gestión del Programa. En todo caso, permanentemente, se requiere información puntual que implican consultas directas a la base de datos. En la actualidad, estas consultas alcanzan, en promedio, a una por día y son requeridas por el Departamento de Comunicación, Direcciones Regionales, el Departamento de Planificación y Gestión, el Departamento de Educación, el Departamento de Estudios y el mismo Departamento Secretaría Regional. El nivel de uso del sistema computacional es alto y conforma parte esencial del Sistema Estandarizado e Integrado de Atención de Público del SERNAC (SIAC).

En la actualidad, se estima que el uso que hace el SERNAC de la información existente en la base de datos del sistema computacional del SIAC es limitada, aún cuando la Institución tiene contemplado, a partir del año 2005, elaborar y analizar con mayor detalle los datos registrados, como un instrumento estratégico de retroalimentación para la toma de decisiones. Sin embargo, será necesario previamente corregir los problemas de subregistro que presenta el sistema en cuanto a los requerimientos que son atendidos en las plataformas comunales, como se explica mas adelante en el numeral 3.2 de este capítulo.

3. EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

3.1. Desempeño del Programa en cuanto a la Producción de Componentes

En lo referido al **Componente N°1**, considerando las plataformas con atención presencial, esto es, Internet o Manual, el Programa presenta una cobertura de comunas que alcanza al 73,7% (255 sobre 346); 90,8% si se incluyen puntos de contacto (Buzón) (314 sobre 346). El siguiente Cuadro desglosa la cobertura nacional del Programa por comunas que cuentan sobre y bajo 70.000 habitantes, esto es, conforme al criterio de volumen poblacional que SERNAC ha aplicado para la implementación del Programa. Cabe señalar que en la práctica, los puntos de contacto (buzón) no parecen relevantes dentro del objetivo de este componente, debido a la escasa cantidad de casos que ingresan por este canal.

Cuadro II – 1. Cobertura: Comunas en Convenio

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

Fuente: Información proporcionada por el SERNAC, según Convenios vigentes

La cobertura del Programa en relación con la cantidad de comunas participantes, para aquellas que tienen sobre 70.000 habitantes alcanza al 84,8 % y para aquellas bajo 70.000 habitantes al 92,1%. Dado que el objetivo propuesto es dar atención en el 100% de las comunas, desde este punto de vista, considerando que hay un 26,3% de comunas sin atención presencial, los logros resultan insuficientes.

Según antecedentes entregados por el SERNAC, el motivo por el cual no se han alcanzado mayores logros, corresponde principalmente a falta de voluntad (política) por parte de los municipios, así como, por la falta de incentivos para que éstos tengan motivación para asignar una mayor prioridad al tema del consumo entre los variados temas que maneja un municipio (plan regulador, patentes, actividades culturales, etc.).

En Anexo N°5, se presenta un detalle respecto de todas las comunas del país, con indicación del tipo de plataforma implementada hacia fines de 2004 y su respectiva población. Conforme a las cifras del Anexo, la cobertura poblacional susceptible de ser alcanzada a través de las plataformas implementadas en los municipios alcanza a un 89,6%; las 32 comunas sin convenio, representan un 10,3% de la población objetivo. El 84,9% de la población tiene acceso a atención presencial (Internet o manual), mientras un 4,7% tiene acceso a través de buzón. Llama la atención el alto grado de heterogeneidad entre las diferentes Regiones; por ejemplo, respecto del canal Internet en las Regiones del Norte (I-III) hay una cobertura sobre 90%, mientras que en las Regiones VI, VII y VIII es inferior al 50%. Igualmente, las cifras muestran en la Región Metropolitana una cobertura de sólo 45% en canal Internet, y un 20,5% carece de atención por no existir Convenios.

En relación con la eficacia del Componente N°1 del Programa, en la MML inicial se definieron los indicadores que se presentan en el Cuadro II – 2 siguiente con su respectiva cuantificación.

El Panel estima que estos indicadores son adecuados para medir el nivel de cobertura del Programa. Sin embargo, esta cobertura no necesariamente representa un mayor nivel de accesibilidad para que los consumidores puedan resolver, de manera más expedita, sus requerimientos en materia de consumo ya que, como se ha constatado en visitas a terreno a Municipalidades, no existe difusión de estas plataformas comunales y la población es orientada para acudir directamente a las Oficinas del SERNAC.

Cuadro II – 2. Indicadores de Eficacia Componente N°1

Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2001	2002	2003	2004
Eficacia/Producto 11.- Porcentaje de comunas con más de 70 mil habitantes con Plataforma funcionando	(Plataformas funcionando/N° de comunas con más de 70 mil habitantes)*100	0.0 %	0.0 %	72.3 %	75.8 %
Eficacia/Producto 12.- Porcentaje de cobertura de plataformas funcionando en comunas de menos de 70 mil habitantes.	(N° de plataformas implementadas/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes)*100	0.0 %	0.0 %	68.6 %	70.0 %
Eficacia/Producto 13.- Porcentaje de cobertura de puntos de contacto en comunas de menos de 70 mil habitantes	(N° de puntos de contacto implementados/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	11.2 %	20.4 %
Eficacia/Producto 14.- Porcentaje de población cubierta con plataforma en comunas con más de 70 mil habitantes.	(Población cubierta con plataforma en comunas con más de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas con más de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	72.1 %	77.6 %
Eficacia/Producto 15.- Porcentaje de población cubierta con plataforma en comunas con menos de 70 mil habitantes.	((Población cubierta con plataforma en comunas con menos de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas de menos de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	73.9 %	76.7 %
Eficacia/Producto 16.- Porcentaje de población cubierta con puntos de contacto en comunas con menos de 70 mil habitantes.	(Población cubierta con puntos de contacto en comunas con menos de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas de menos de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	7.1 %	12.2 %
Eficacia/Producto 17.- Porcentaje de comunas con Plataforma conectadas a Internet funcionando	(N° de Plataformas con acceso a Internet funcionando/N° total de comunas)*100	s.i.	s.i.	33.6 %	33.8 %
Eficacia/Proceso 18.- Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspecto jurídico	(N° de funcionarios SERNAC capacitados en materia jurídica/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público en las plataformas)*100	s.i.	s.i.	100.0 %	100.0 %

Fuente: SERNAC, Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico

Asimismo, se estima que la diferenciación de comunas sobre y bajo 70.000 habitantes representa un criterio poco significativo. En este sentido, los indicadores asociados a esta diferenciación solo se justifican en el hecho de considerar aquellas comunas con mayor población para presentar un alto nivel de cobertura del programa que, en la práctica, no se ve reflejada en los casos atendidos en las plataformas comunales.

El Panel ha evaluado que los indicadores presentados no consideran medidas de eficacia orientadas a determinar la verdadera y la más importante contribución al Fin del programa: aumentar el nivel de protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, el solo hecho de lograr una mayor

cobertura, no contribuye al cumplimiento del Fin del programa referido a la protección de los derechos de los consumidores.

Solo asumiendo el supuesto de una difusión adecuada, estos indicadores apuntarían básicamente al propósito del Programa en el sentido de acceder en forma expedita y oportuna a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.

Finalmente, los indicadores antes mencionados tampoco miden el nivel de cobertura y protección que se entrega a través de los SSPP que integran la denominada Red de Protección del Consumidor, ya que, como se ha señalado anteriormente, constituyen un elemento relevante para la resolución de casos en materia de consumo relacionados con los ámbitos sectoriales que abarca cada Institución adscrita a la Red.

En lo referido al **Componente N°2**, el Sistema estandarizado e integrado de atención de público (SIAC), el Panel estima que efectivamente este componente ha permitido el registro y gestión de casos de una manera más integrada y estandarizada, conforme a lo señalado en los párrafos siguientes.

En el año 2002, las Direcciones Regionales y las Oficinas Comunales de Información al Consumidor (OCIC) manejaban su propia forma de atención de público, su propia forma de registro y su propia forma de codificación y categorización de datos. Los datos de la Direcciones Regionales se consolidaban con un desfase de 30 días y, en el caso de las OCIC, con un desfase de 90 días. Si bien es cierto que existían convenios, los mismos no establecían especificaciones estandarizadas.

El nuevo modelo de atención de público (SIAC), integra en un proceso único cualquier requerimiento de consulta, reclamo y/o juicio, en un procedimiento sin postas, que incluye derivación a una entidad sectorial y que tiene como objetivo entregar una respuesta final y satisfactoria al usuario en tiempos de respuesta establecidos. Asimismo, el SIAC establece formas únicas de categorización, codificación y registro de casos, apoyado, además, por un software computacional diseñado y construido para estos propósitos (*workflow*).

Según la información del Cuadro II-1 (Cobertura por Comunas), si se considera que el uso de software computacional del SIAC a través de Internet, establece un sistema único e integrado de codificación y registro de casos, se puede señalar que solo un 34,7 % de las comunas (120 sobre 346) presenta esta característica de integración.

Considerando que el SIAC estuvo en modalidad de pruebas y marcha blanca hasta el primer semestre del año 2004, solo el tercer y cuarto trimestre pueden ser considerados para evaluar los casos registrados. Se han analizado las cifras de registro de casos que se muestran mas adelante en el Cuadro II-4 de la sección 3.2, observándose una tendencia creciente en los cuatro trimestres de 2004 y con un aumento de 35% entre el 3° y 4° trimestre. Igualmente, a nivel anual, para el año 2004 el Cuadro muestra un aumento de 133 % de casos registrados respecto del año anterior.

En relación con la eficacia del Componente N°2 del Programa, en la Matriz de Marco Lógico se definieron los indicadores que se presentan en el cuadro siguiente con su respectiva cuantificación.

Cuadro II – 3. Indicadores de Eficacia Componente N°2

Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2001	2002	2003	2004
Eficacia/Producto 19.- Variación de registro de casos etapa reclamo por período.	$(\text{N}^\circ \text{ de requerimientos etapa reclamo período actual} / \text{N}^\circ \text{ requerimientos etapa reclamo período anterior}) * 100$	110.2 %	92.6 %	115.7 %	124.8 %
Eficacia/Producto 20.- Ingreso de casos por área económica Tiendas no especializadas (Grandes tiendas y supermercados)	$(\text{N}^\circ \text{ de casos por área económica Tiendas no especializadas} / \text{Total casos ingresados en etapa mediación}) * 100$	s.i.	s.i.	23.8 %	25.2 %
Eficacia/Proceso 21.- Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspectos del sistema	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios SERNAC que atienden público que asistieron a jornadas de capacitación} / \text{N}^\circ \text{ total de funcionarios SERNAC que atienden público}) * 100$	s.i.	s.i.	100.0 %	100.0 %
Calidad/Resultado Intermedio 24.- Porcentaje de los funcionarios de atención de plataformas que califican el <i>workflow</i> como una buena herramienta (nota 5 en escala 1 a 7).	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que califican con nota 5 o superior el } \textit{workflow} / \text{N}^\circ \text{ total de funcionarios de puntos de contacto}) * 100$	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.

Fuente: SERNAC, Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico

A juicio del Panel, los indicadores de eficacia 19 y 20 del Componente N°2 resultan adecuados para medir la variación o aumento de casos con la puesta en operación de este nuevo sistema. Sin embargo, a partir de ello, no sería apropiado inferir que el trámite resulta más expedito. Un aumento de casos no necesariamente refleja un trámite más rápido o ágil.

Asimismo, el indicador 21 resulta apropiado para medir, de alguna forma, el mayor nivel de estandarización que alcanza la implantación de este nuevo modelo de gestión de casos. En este sentido, se asume que si todos los funcionarios utilizan un mismo y único sistema, se aumenta el grado de estandarización en el proceso de gestión de casos.

Respecto del indicador 24, el Panel estima que no mide eficacia sino el nivel de aceptación del software computacional en términos de ser una herramienta útil y amigable para las personas que lo operan. En este sentido, este indicador puede ser una buena forma de establecer las adecuaciones y mantenciones que puedan ser requeridas para el software computacional como herramienta tecnológica que forma parte del SIAC que además incluye procedimientos, procesos, recursos humanos y equipamiento.

Finalmente, con el propósito de medir de alguna forma el nivel de integración que permite el Componente N° 2, se propone un indicador que considere la cantidad de comunas que utilizan el software computacional del SIAC a través de Internet sobre el total de comunas del país.

3.2. Desempeño del Programa a nivel de Propósito

El Panel ha preparado, a partir de las cifras de la base de datos del Programa “SernacFacilita”, el Anexo 4 que muestra cifras detalladas de la cantidad de “casos” ingresados a través de las plataformas o puntos de contacto para la atención de público. Se han considerado totales de 2003 y cifras por

trimestre para 2004, identificando registros de consultas y de mediación y separando los ingresos efectuados por las Direcciones Regionales respecto de las ingresadas por las plataformas comunales.

Subregistro. Es preciso hacer notar que un porcentaje muy significativo de los casos que son atendidos en las Plataformas Comunales, no son ingresados al sistema computacional del SIAC. El Panel ha podido constatar, a través de entrevistas a cinco municipios, que hay casos menores, principalmente de orientación, que las plataformas consideran innecesario ingresar. Igualmente, en algunas plataformas no se dispone de las facilidades necesarias como para hacer los ingresos en línea, directamente mientras se atiende al consumidor; así, se llevan registros manuales que posteriormente no son ingresados al sistema. El Panel estima, conforme a las opiniones recibidas, que el total de casos atendidos en las plataformas comunales es al menos cuatro veces mayor que la cantidad de casos registrados en el SIAC.

Considerando el propósito establecido en la Matriz de Marco Lógico inicial del programa, el Panel estima que, en general, se ha contribuido al logro del propósito del mismo, particularmente, en lo que se refiere a que, efectivamente, los consumidores **pueden acceder** en forma expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de sus requerimientos en materia de consumo. No obstante lo observado en el párrafo anterior respecto al problema de subregistro, igualmente se ha logrado el propósito de la estandarización, por cuanto todos los requerimientos tramitados a través de las plataformas comunales siguen el mismo proceso de “*workflow*”, aún cuando no se efectúa el registro en el sistema computacional; los procesos, etapas, formularios, esquemas de codificación y otros aspectos, han sido estandarizados.

Cabe señalar sin embargo, que existe una parte de la población que desconoce la existencia del Programa “SernacFacilita”, así como sus derechos de consumidor, y que por lo tanto no acceden en forma expedita, oportuna y estandarizada para la resolución de sus posibles requerimientos. Esta circunstancia limita el logro del propósito anteriormente comentado.

El cuadro siguiente muestra la cantidad de casos registrados en los sistemas computacionales, los cuales incluyen tanto los ingresados por las Plataformas Comunales, como a través de las DR.

Cuadro II – 4. Resumen Casos Registrados: Oficinas Regionales y Plataformas Municipales Cifras Trimestrales 2004

Registro	Consultas					Mediación					TOTAL
	T 1	T 2	T 3	T 4	Total	T 1	T 2	T 3	T 4	Total	
Región	10.998	11.115	14.684	21.696	58.493	6.441	6.359	6.387	7.915	27.102	85.595
Municipio	1.301	1.628	1.433	1.617	5.979	938	1.253	1.635	1.404	5.230	11.209
Total	12.299	12.743	16.117	23.313	64.472	7.379	7.612	8.022	9.319	32.332	96.804

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación

Las cifras estadísticas de casos ingresados muestran que la cantidad de casos de “consultas” ingresados directamente a través de las oficinas de las Direcciones Regionales del SERNAC es diez veces superior a la cantidad de casos ingresados a través de las plataformas implementadas en las municipalidades a lo largo del país. En cuanto a los registros de “mediación”, es cinco veces superior. El Panel considera que esta situación deja de manifiesto, a pesar del problema de subregistro que se ha observado, la exigua difusión del Programa, o bien, una situación de mala gestión por el incumplimiento de los convenios suscritos. Es posible suponer que los consumidores prefieren acudir a las oficinas

regionales del SERNAC cuando tienen una inquietud o inconformidad con un hecho de consumo y no utilizan las plataformas comunales existentes para estos efectos. A través de entrevistas a cinco municipios, el Panel ha podido apreciar una falta de difusión de esta red de plataformas para la atención de consumidores: los letreros SernacFacilita con logotipo del municipio no se encuentran en lugares visibles o estratégicos (algunos son adorno al interior de las oficinas donde funcionan las plataformas); las páginas Internet de los municipios no muestran la existencia de las plataformas; la orientación telefónica automática a través del número 600 500 4000 no informa sobre las direcciones o teléfonos de las comunas.

Conforme a lo anterior, el Panel considera que la producción de los dos componentes no resulta suficiente para el logro cabal del propósito del Programa. Por una parte, el Programa carece de la necesaria difusión para dar a conocer la red de plataformas de atención de público con el nuevo sistema estandarizado e integrado, pero más que nada, para lograr la confianza de los consumidores en la utilización de las plataformas comunales de atención de público para obtener respuestas satisfactorias con compromisos de rápidos tiempos de respuesta. Por otra parte, el Programa carece de una clara formalización respecto de la integración de otros SSPP especializados a la Red de Protección al Consumidor; dichas instituciones incluyen objetivos estratégicos similares a los del SERNAC y contribuyen en definitiva a la protección de los derechos del consumidor.

Como contraparte al problema de difusión del Programa, se puede mencionar la excelente percepción que la opinión pública tiene sobre el SERNAC a nivel de resultados, los cuales se concretan en los estudios y evaluaciones realizadas, y que son ampliamente difundidos por los medios de comunicación masiva. Esto se ha traducido, en la práctica, en una confianza que el público tiene del SERNAC respecto de la labor de investigación y difusión que la Institución realiza sobre productos y servicios.

Finalmente, la percepción obtenida por el Panel en base a opiniones recibidas en distintas entrevistas realizadas¹⁷, así como de las cifras estadísticas que se obtienen de los registros, es que las personas tienden a acudir a las Direcciones Regionales del SERNAC; en efecto, del total de consultas registradas, según las cifras del Cuadro II-4, sólo el 11,6% corresponde a atenciones en las Plataformas Comunales (34,4% si se estiman cifras para corregir los problemas de subregistro antes señalado). Esta situación se explica principalmente por uno o más de los siguientes factores:

- La inexistencia de Plataformas Comunales para atención presencial (ocurre en 26,3% de las comunas);
- El desconocimiento de la existencia de Plataformas Comunales y Puntos de Contacto;
- La precariedad de los servicios que prestan tales Plataformas Comunales y los Puntos de Contacto;
- La información al respecto que proporciona la atención telefónica que brinda el SERNAC;
- La desconfianza en la capacidad relativa de respuesta y resolución de tales Plataformas Comunales comparadas con las Direcciones Regionales;
- La falta de incentivos para que las oficinas de atención de público ubicadas en las Direcciones Regionales deriven al público a las Plataformas Comunales. De hecho, su nivel de logro y justificación de su existencia, así como su dotación de personal y presupuesto, dependen de su desempeño medido según la cantidad de atenciones que brinden. Por lo tanto, se desincentiva la derivación de casos a las Plataformas Comunales.

¹⁷ En Sección Referencias se identifican las entrevistas realizadas.

Beneficiarios Efectivos del Programa

Considerando que el año 2003 el programa estaba en período de prueba y marcha blanca, sólo a partir del año 2004 es posible considerar datos relativamente representativos de los beneficiarios efectivos del programa, definiendo como tales, los “casos” registrados, los cuales, en estricto rigor, no corresponden a “personas atendidas”, por cuanto una persona puede tener más de un “caso” registrado. De la misma forma, los “casos” no corresponden a “atenciones efectivas”, por cuanto un mismo “caso” registrado normalmente tiene varios contactos con el consumidor; normalmente, un promedio aproximado de cuatro contactos por cada caso.

Es importante señalar que, de acuerdo a como fueron definidos los componentes en la Matriz de Marco Lógico, los beneficiarios del Componente N°1 y Componente N°2 son los mismos y, por tanto, no corresponde un análisis separado por componente.

El Cuadro II - 5 siguiente resume, por región y trimestre, el número de beneficiarios efectivos ingresados en los registros sistema computacional del SIAC para el año 2004, incluyendo tanto los ingresos de las plataformas comunales como de las DR ; los primeros, según se ha indicado anteriormente, presentan un problema de subregistro. Como complemento de estas cifras, el Cuadro II – 6 presenta los casos registrados desde el punto de vista del canal a través del cual se han presentado los requerimientos. Un mayor desglose de las cifras presentadas en estos cuadros se encuentra en el Anexo 4 de este Informe.

Cuadro II – 5. Casos Registrados por Trimestre Año 2004: Consultas y Mediación

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

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación conforme a cifras base de datos SIAC

Cuadro II – 6. Casos Registrados según Canal, Año 2004

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

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación conforme a cifras base de datos SIAC

A partir de los cuadros anteriores y cifras del Anexo 4 se obtienen los siguientes resultados:

- Del total de casos, la mayoría utiliza el canal presencial para sus requerimientos. Esto demuestra que las personas prefieren acudir en persona a las distintas plataformas para resolver sus problemas de consumo. En este mismo sentido, la mayoría privilegia el acudir a las Direcciones Regionales del SERNAC por sobre las plataformas comunales. La cantidad de casos ingresados por el canal “buzón” es irrelevante; en las comunas, prácticamente cero.
- Del total de casos nacionales, el 66,6 % de los casos se refieren a consultas que son resueltas en la primera instancia del proceso de atención y el 33,4 % pasan a la etapa de mediación.
- Respecto de los dos primeros trimestres, a nivel nacional, se observa una variación creciente en el registro de casos (para consultas, un 26 % del trimestre 3 respecto del trimestre anterior y casi un 45 % del trimestre 4 respecto del anterior; para mediaciones, un 5 % del tercer trimestre respecto del trimestre anterior y 16 % del trimestre 4 respecto del tercer trimestre). Una posibilidad es que este aumento sea producto de la puesta en operación en régimen normal del sistema informático “SernacFacilita”, con la incorporación del canal Internet.
- La IV y IX región, a nivel de consultas, registra una variación decreciente en los cuatro trimestres del año. Según se ha informado por el Servicio, esta situación obedece, en ambos casos, a que estas DR han dejado de ingresar las consultas telefónicas, por no disponer del personal suficiente.

Finalmente, es preciso señalar que si bien el Programa tiene un número determinado de beneficiarios directos, sería inadecuado evaluar el gasto del mismo sólo en base a tal cifra. En efecto, este Programa presenta importantes externalidades positivas que benefician al conjunto de los consumidores del país al mejorar el grado de protección de los derechos de todos los consumidores, no sólo de los que acuden a él a presentar sus requerimientos y reclamos. Así, el número de beneficiarios indirectos supera ampliamente al número de beneficiarios directos. La sola existencia del Programa, así como de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y del SERNAC, fortalece la protección de los derechos de todos los consumidores. Por ello, más allá de las deficiencias que presenta el Programa y el alto costo unitario que aun exhibe, y que es posible y necesario mejorar, no debe perderse de vista el importante beneficio social que éste aporta.

Análisis de Cobertura

Según lo establecido por el SERNAC, la población potencial de consumidores que pueden requerir resolución de requerimientos en materia de consumo corresponde a personas chilenas mayores de 14 años, que habiten en cualquiera de las 346 comunas del país. Según el INE (Censo 2002), estos corresponden a una población total de 11.226.309 personas, lo que representa el 74,27% de la población nacional.

El Panel no tiene un referente respecto del cual se pueda calificar si la cobertura alcanzada es alta o baja, por cuanto el SERNAC no ha realizado estudios que permitan estimar la proporción de la población potencial que efectivamente requiere presentar consultas o reclamaciones. Sin embargo, el panel estima que la demanda efectiva es inferior a la demanda potencial, dada la baja difusión y los resultados de la encuesta CERC en relación a la alta percepción de desprotección de los consumidores.

El Panel considera limitada la definición de la población potencial definida para el Programa "SernacFacilita", por cuanto no incorpora elementos importantes tales como los consumidores que efectúan transacciones con proveedores chilenos por Internet desde el extranjero o los extranjeros que efectúan actos de consumo en Chile.

Es importante señalar que la metodología estándar de cobertura (Notas Técnicas de la DIPRES) no se aplica a este programa dado que el servicio entregado es "**tener la posibilidad de resolver problemas de consumo en la medida que se presente un problema**". No es objetivo del programa que, en un momento dado del tiempo, toda la población objetivo recurra al SERNAC dado que solamente un porcentaje menor de esta población tendrá un problema en un momento del tiempo.

Conforme a los casos registrados en el sistema computacional indistintamente por las plataformas comunales como por las DR, el siguiente Cuadro preparado por el Panel muestra la cantidad de beneficiarios efectivos directos alcanzada por trimestre y región, para casos tanto de consulta como de mediación, durante el año 2004, considerando la población objetivo definida para el Programa "SernacFacilita":

**Cuadro II - 7. Cobertura Trimestral 2004 de Población Objetivo
(casos registrados por cada 1.000; incluye Plataformas Comunales y DR)**

Región	Población Potencial	Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3		Trimestre 4	
		Casos	‰	Casos	‰	Casos	‰	Casos	‰
I	314.169	506	1,6	650	2,1	1.430	4,6	976	3,1
II	361.138	560	1,6	780	2,2	1.020	2,8	1.363	3,8
III	182.203	813	4,5	791	4,3	1.220	6,7	995	5,5
IV	439.128	1.362	3,1	990	2,3	932	2,1	976	2,2
V	1.164.931	2.020	1,7	1.430	1,2	2.118	1,8	3.420	2,9
VI	571.337	797	1,4	771	1,3	1.076	1,9	1.103	1,9
VII	667.603	1.449	2,2	2.371	3,6	2.461	3,7	2.147	3,2
VIII	1.373.817	1.778	1,3	2.922	2,1	3.771	2,7	3.938	2,9
IX	632.634	1.569	2,5	1.373	2,2	1.078	1,7	1.159	1,8
X	786.483	1.290	1,6	1.443	1,8	1.612	2,0	2.264	2,9
XI	65.484	346	5,3	189	2,9	196	3,0	342	5,2
XII	115.415	221	1,9	185	1,6	206	1,8	342	3,0
RM	4.551.967	6.967	1,5	6.460	1,4	7.019	1,5	13.607	3,0
Total	11.226.309	19.678	1,8	20.355	1,8	24.139	2,2	32.632	2,9

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación. Cifras base de datos SIAC y Censo INE 2002.

El Cuadro permite analizar la evolución que durante 2004 ha experimentado la cantidad de beneficiarios efectivos directos, en el contexto global del Programa. Se observa por una parte, un incremento creciente que se manifiesta en el 3° y 4° trimestre, lo cual en general ocurre en todas las regiones. Por otra parte, se observa una alta heterogeneidad en cuanto a la gestión alcanzada entre las diferentes regiones; así por ejemplo, se observan altos índices en las III y VII Región, las que en conjunto alcanzan un 3,6 ‰ de atenciones por trimestre (promedio 3.062 casos registrados por trimestre sobre una población potencial de 850.000 consumidores), mientras las VI y IX Región alcanzan un 1,8 ‰ en igual cálculo (promedio 2.231 casos registrados por trimestre sobre una población potencial de 1.204.000 consumidores).

Focalización del Programa

Con la información disponible cuando fue diseñado el Programa, en 2002, no era posible cuantificar una estimación del porcentaje de la población que efectivamente podría requerir información, orientación y la presentación de reclamos en un período de tiempo determinado, es decir, una demanda potencial. De esta forma, el SERNAC no estableció prioridades y orientaciones tendientes a canalizar adecuadamente sus esfuerzos para atender a tal población con los recursos de que dispone.

Se considera que la población objetivo no es homogénea en cuanto al grado de desprotección sobre sus derechos como consumidor, por lo que surge la necesidad de focalizar a partir de estudios orientados a identificar a aquellos grupos de consumidores, estratos socioeconómicos, categorías socio-demográficas, localidades, comunas o regiones, etc., que parecen presentar una mayor vulnerabilidad en materia de protección de derechos del consumidor y su distribución territorial relativa.

Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos

El Programa contempla algunos elementos relacionados con la evaluación de la satisfacción de los consumidores, principalmente, reclamos y sugerencias a través de “Su Opinión Nos Interesa”, encuestas semestrales y regionales de satisfacción de consumidores y los mecanismos que provee la ley de “Defensor Ciudadano”.

Considerando la Encuesta de Satisfacción realizada el primer semestre del 2004 en las 13 Direcciones Regionales, hay una percepción y evaluación positiva de los beneficiarios respecto del SERNAC, la cual se puede extrapolar al Programa, debido a que se trata de evaluación de los servicios de atención de público. Los principales resultados referidos a la satisfacción de la atención de los usuarios, a nivel nacional, fueron:

- El 95,9 % de las personas encuestadas opinó que la información entregada es muy buena o buena
- El 93,7 % de las personas encuestadas opinó que el conocimiento de los ejecutivos de atención es muy bueno o bueno
- El 98,8 % de las personas encuestadas opinó que el trato y amabilidad entregados es muy bueno o bueno
- Finalmente, el 92,8 % de las personas encuestadas opinó que la atención en general muy buena o buena

Sin embargo, respecto de la muestra poblacional de la encuesta, cabe señalar que el 88.5% de los encuestados correspondió a consumidores que presentaron su consulta (46.3%) o reclamo (42.2%) el mismo día que fue aplicado el instrumento. Dado que un 42,2% de los encuestados aún no han terminado de recibir completamente el servicio, se puede esperar una baja en los índices de satisfacción señalados anteriormente.

Se estima que esta encuesta no tiene gran validez respecto del Programa ya que la muestra poblacional considerada abarca solo a las personas que acudieron a las Direcciones Regionales del SERNAC por algún problema. De igual manera, la encuesta presenta una orientación centrada más que nada en cómo los usuarios percibieron la atención, básicamente, respecto del trato recibido.

En todo caso, el Panel no tuvo conocimiento de encuestas efectuadas por el SERNAC respecto de la variación de la percepción de protección que tienen los consumidores. Dado que una de las justificaciones iniciales del programa se atribuía a la percepción de desprotección del consumidor respecto de abusos, excesos o fallas del mercado (77% según encuesta CERC de julio de 2002), resulta necesario establecer el grado de satisfacción del usuario en este sentido, sobretudo a partir del año 2003 cuando se implementó este programa.

En relación con la eficacia a nivel de Propósito del Programa, en la MML se definieron los indicadores que se presentan en el cuadro II – 8 siguiente con su respectiva cuantificación.

Cuadro II – 8. Indicadores de Eficacia a Nivel de Propósito

Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2001	2002	2003	2004
Eficacia/Proceso 3.- Porcentaje de la demanda real atendida por canal presencial	(cantidad de personas atendidas por canal presencial/cantidad de personas que recurrieron a ser atendidas por canal presencial)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.
Eficacia/Proceso 4.- Porcentaje de la demanda que acceden a resolución	(N° de personas que recibieron respuesta a requerimiento/N° de personas que tiene casos registrados)*100	s.i.	s.i.	90.0 %	93.9 %
Eficacia/Proceso 5.- Tasa de error en registro de datos obligatorios por etapa mediación	(N° de casos con datos de consumidor incorrectamente registrados/N° de casos registrados)*100	s.i.	s.i.	0.33 %	0.23 %
Eficacia/Proceso 6.- Porcentaje de la demanda real atendida por canal telefónico	(Cantidad de personas atendidas por canal telefónico/Cantidad de personas que llamaron al N° de teléfono de SERNACFacilita)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.
Eficacia/Proceso 7.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido en etapa mediación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta en etapa mediación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de casos en etapa mediación)*100	s.i.	s.i.	28.7 %	53.9 %
Eficacia/Producto 8.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido etapa orientación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta de caso etapa orientación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de caso etapa orientación)*100	s.i.	s.i.	43.9 %	100.0 %

Fuente: SERNAC, Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico

En términos generales, se considera que aún no existe información suficiente para evaluar adecuadamente el Programa a partir de estos indicadores. Los indicadores 3 y 6 no tienen información y el resto solo presenta información a partir del año 2003, cuando se inicia el Programa. Por otra parte, se considera que los datos cuantificados pierden validez debido a la situación de subregistro que afecta a la base de datos, conforme se ha explicado anteriormente en esta sección.

No obstante lo anterior, el Panel considera que si bien el aumento de 90,0% a 93,9% del indicador 4 (personas que recibieron respuesta del SERNAC a sus requerimientos) constituye un avance positivo, el que aun un 6% de las personas no obtengan respuesta a sus requerimientos constituye una cifra alta, por cuanto contraviene lo dispuesto por la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo (obligación de concluir trámites y cumplir plazos establecidos).

Respecto del indicador N° 5, la tasa de error en el registro de datos obligatorios del consumidor para la etapa de mediación es razonablemente baja y demuestra un uso adecuado y serio del sistema en este tipo de casos. Finalmente, respecto de los indicadores asociados a tiempos de respuesta (7- mediación; 8 - orientación), el Panel estima que éstos son adecuados ya que reflejan si un servicio es expedito u oportuno, de acuerdo a los tiempos de respuesta comprometidos. Sus valores en el año 2003 muestran un significativo mejoramiento, pero en 2004 el indicador 7 referido a mediación, se mantiene aún en un

nivel bastante bajo, 53,9%, en comparación con el 100% alcanzado en los tiempos de respuesta para orientación.

Conforme a los comentarios presentados en esta sección 3.2 con respecto a los indicadores de desempeño, en la MMLF se han efectuados las correcciones pertinentes.

3.3 Desempeño del Programa a nivel de Fin

El Panel estima que el elemento fundamental para una medición aproximada del grado de cumplimiento del Fin lo constituye la percepción de protección que tiene la ciudadanía de sus derechos como consumidores. En este sentido y considerando que una de las justificaciones iniciales del programa se atribuía a la percepción de desprotección del consumidor en materia de consumo, resulta necesario establecer mecanismos orientados a determinar este nivel de percepción y su evolución en el tiempo, relacionándola con el grado de conocimiento que tienen los consumidores sobre el Programa “SernacFacilita” y sus servicios.

Al respecto, el Indicador N°1 asociado al Fin del programa, esto es, “porcentaje de consumidores que perciben desprotección en sus derechos”, resulta adecuado ya que, a través de encuestas de satisfacción de usuarios, se busca determinar la proporción de consumidores – respecto del total nacional - que señala tener poca o nula protección en materia de consumo. El indicador con el cual se fundamentó el Programa, señalaba que un 77% de la población tenía “poca y nula protección” frente a abusos, excesos y fallas de mercado (encuesta CERC de julio de 2002). Este indicador muestra un mejoramiento en los años 2003 y 2004, alcanzando respectivamente a 65% y 54%. El Panel estima que es razonable pensar que el Programa ha contribuido a este logro, sin embargo no existen antecedentes que permitan cuantificar dicha contribución.

4. RECURSOS FINANCIEROS DEL PROGRAMA

4.1. Análisis de Fuentes y Uso de Recursos Financieros

Los cuadros siguientes, debidamente complementados por otros cuadros que se presentan en el Anexo N° 3, dan cuenta de la fuente de financiamiento del Programa “SernacFacilita” y de los gastos efectivos.

No obstante que el Programa propiamente tal objeto de esta evaluación, corresponde a aquella asignación presupuestaria identificada en la Ley de Presupuestos (ítem 25) como “Proyecto O.I.R. (Orientación, Información y Reclamo)”, con un presupuesto inicial para el año 2005 de M\$ 394.721, en la práctica las fuentes de financiamiento del Programa “SernacFacilita” son tres:

- Las cifras de Aporte Fiscal Directo aprobadas por Ley de Presupuestos bajo el Item Transferencias Corrientes;
- Los aportes que se realizan a través de otros ítems presupuestarios del Servicio;
- Los aportes que realizan las Municipalidades para la implementación de las plataformas de atención.

Cuadro N° II – 9. Fuentes de Financiamiento del Programa (Miles de \$ 2005)

Fuente	2003		2004		2005	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
Aporte Fiscal - Transferencias	209.474	15,2%	188.656	13,6%	394.721	23,5%
Aportes Fiscal - Otros Ítems SERNAC	275.530	20,1%	279.364	20,1%	293.332	17,5%
Total Aporte Fiscal	485.004	35,3%	468.020	33,7%	688.053	41,0%
Aportes de Terceros	889.561	64,7%	922.806	66,3%	990.039	59,0%
TOTAL	1.374.565	100,0%	1.390.826	100,0%	1.678.082	100,0%

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación en base a información proporcionada por el SERNAC.

El presupuesto de Aporte Fiscal Directo al Programa (Transferencias) ha alcanzado a 14,4% en promedio 2003 y 2004. Este aporte experimenta una disminución de 9,9% en 2004 respecto de 2003. Sin embargo, para 2005, el presupuesto inicial de aporte fiscal subió a \$395 millones, con lo cual se alcanza un incremento de 88,5% en dos años. Este crecimiento determina la mayor importancia relativa que dentro de SERNAC ha ido adquiriendo el Programa “SernacFacilita”, alcanzando la asignación 2005 a un 12,2% del presupuesto total del Servicio¹⁸. El incremento de 2005 corresponde a la necesidad de implementación de la nueva modalidad operacional del Programa, a través de un servicio de “Call Center”, como se ha explicado anteriormente en este informe; \$185 millones, equivalente a un 47% del presupuesto 2005.

Además de los recursos contemplados como asignación de Aporte Fiscal Directo al Programa “SernacFacilita”, una parte significativa del presupuesto regular del SERNAC está asociado a la operación de este Programa. Conforme a las estimaciones realizadas por el Servicio, del orden del 15% del Gasto en Personal (ítem 21) contemplado en su presupuesto, corresponde identificarlo como gasto asociado al Programa objeto de esta evaluación; esto corresponde a las remuneraciones de personal del nivel central de SERNAC y de las Direcciones Regionales encargados del proceso de atención de público a través de las plataformas comunales.

Conforme a las cifras presentadas en el Cuadro II - 9, el aporte presupuestario que se ha asignado a través de otros ítems del presupuesto del SERNAC, tienden a mantenerse relativamente constante, en un valor promedio 2003 - 2004 de \$277 millones que, en términos relativos alcanza un porcentaje de 20,1%; 17,5% en 2005.

Corresponde agregar como fuente de financiamiento, el aporte que realizan las municipalidades, mismas que conforme al diseño del Programa “SernacFacilita” son las instituciones que administran los puntos de contacto a través de los cuales se ejecutan las actividades de atención de público. Las cifras de aporte municipal, corresponden a cálculos estimativos efectuados por el SERNAC en consideración de los convenios vigentes para cada año y la modalidad de implementación de sus plataformas de atención. Los aportes son monetarios para gastos en personal que atiende público, así como, gastos en bienes y servicios, como gastos de oficina, comunicaciones y otros similares. También hay aportes no monetarios que corresponden a las facilidades de infraestructura dispuesta para la entrega de los productos estratégicos del Programa; éstos no han sido estimados.

El cálculo de los aportes de terceros se considera que ha sido sobrestimado, por cuanto en varias Plataformas Comunales la asignación de personal ha sido menor que la prevista según convenios; en

¹⁸ Ver Cuadro N° I - 6, Página 19. Además, en Anexo 3 se presenta un detalle del Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo del SERNAC y del Programa.

efecto, el Panel ha verificado jornadas de medio tiempo, horarios restringidos, no reemplazos de encargados, etc. El cálculo total estimado de los aportes de terceros muestra una tendencia creciente de conformidad con la cantidad de municipios en convenio y las modalidades de atención implementadas; estos aportes constituyen la principal fuente de financiamiento, alcanzando un promedio 2003 – 2004 de 65,5% del gasto total del Programa.

En los cuadros siguientes se presentan las cifras del gasto efectivo del Programa para los años 2003 y 2004, considerando las tres fuentes de financiamiento anteriormente identificadas. Con respecto a los gastos de otros ítems del SERNAC y los aportes de terceros, las cifras han asumido como gasto efectivo el total de los recursos estimados.

Cuadro II – 10. Gasto Efectivo Total del Programa (Miles de \$ 2005)

AÑO	Gasto Efectivo del Presupuesto SERNAC				Aportes de Terceros		TOTAL	
	Transferencias		Otros Ítems		M\$	%	M\$	%
	M\$	%	M\$	%				
2003	203.945	14,4	275.520	22,8	889.561	62,8	1.369.036	100,0
2004	188.504	13,1	279.364	22,7	922.806	64,2	1.390.674	100,0

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación en base a información proporcionada por el SERNAC.

El gasto efectivo total del Programa “SernacFacilita”, conforme se muestra en los cuadros II-10 y II-11, experimenta un aumento no significativo, de 1,5% en 2004, comparado con 2003. Principalmente se han incrementado los aportes de terceros, que responde al aumento de municipios en convenio.

Cuadro II – 11. Desglose del Gasto Efectivo del Programa (Miles de \$ 2005)

	2003		2004	
	Gasto SERNAC	Aportes Terceros	Gasto SERNAC	Aportes Terceros
Personal	288.456		308.324	
Bienes y Servicios de Consumo	135.560		103.250	
Inversión y Otros	8.829		8.484	
Total Gasto Directo	432.845		420.058	
Gastos Administrativos	46.630		47.810	
Gasto Total Producción de Componentes	479.475	889.561	467.868	922.806
	1.369.036		1.390.674	
Porcentaje	35,0%	65,0%	33,6%	66,4%

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación en base a información proporcionada por el SERNAC.

Cuadro II – 12. Gasto por Componente (Miles de \$ 2005)

	2003	2004
Componente N° 1 Plataformas y Puntos de Contacto Operando	1.284.972	1.299.930
Componente N° 2 Sistema Estandarizado e Integrado Instalado	84.064	90.744
TOTAL	1.369.036	1.390.674

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación en base a información proporcionada por el SERNAC.

Para la determinación del gasto efectivo total para la producción de los componentes del Programa, el SERNAC ha segregado los gastos identificando aquellos que corresponden a “atención de público”

propriadamente tal, Componente N°1, con respecto de aquellos pertinentes al “sistema” instalado en las plataformas de atención, Componente N°2. La distribución entre estos dos componentes se considera razonable conforme a la naturaleza de los gastos asociados a cada uno de ellos.

4.2. Análisis de Eficiencia del Programa

4.2.1. Análisis de eficiencia actividades y/o componentes

2003 es básicamente un año de diseño e implementación del Programa “SernacFacilita”; en 2004 éste entra en régimen más regular. Para el análisis de niveles de producción de los componentes del Programa, el Panel de Evaluación ha intentado segregar las cifras por trimestre para el año 2004 y analizar sus variaciones. Las comparaciones 2004 con 2003 tienen una muy limitada validez.

En el Anexo 4 se presentan cifras detalladas respecto de los “casos” ingresados a través de la atención de público realizada tanto por parte de las plataformas comunales que funcionan en las municipalidades, como aquellos que son ingresados directamente por las Direcciones Regionales del SERNAC. Cabe hacer notar, como se ha señalado anteriormente en la sección 3.2 de este capítulo, que en las plataformas comunales hay un subregistro estimado en al menos 75% de los casos atendidos¹⁹. A partir de dichas cifras, el Panel ha calculado una estimación del costo promedio por caso atendido, tanto para el Componente N°1 (Cuadro II-13) como para el Componente N°2 (Cuadro II-14). Para estos cálculos se ha estimado que el gasto anual 2004 identificado anteriormente para cada componente (Cuadro II-12), no experimenta variaciones, por lo que se distribuye en ¼ para cada trimestre.

Cuadro II – 13. Estimación Número de Casos Componente N°1 y Costo Promedio

	2003	2004				TOTAL
		1° T	2° T	3° T	4° T	
Casos Atendidos	9.420	8.956	11.524	12.272	12.084	44.836
Costos Unitarios en Pesos (\$2005)						
Costo Promedio	\$136.409	\$36.287	\$28.200	\$26.482	\$26.894	\$28.993

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación conforme a Base de Datos e información financiera del SERNAC.

Base de cálculo: costo total asociado por el SERNAC al Componente N°1, dividido por estimación de casos atendidos en Plataformas Comunales (casos registrados X 4).

El Cuadro II–13 considera solamente los casos registrados por las plataformas comunales, cuadruplicando la cantidad de casos que muestran los registros del SIAC. Aunque la validez de las cifras es limitada, permiten apreciar un mejoramiento en la eficiencia del Programa en el año 2004, al mostrar una disminución del costo promedio por caso atendido de \$36.287 en el primer trimestre, a \$26.894 en el cuarto trimestre, esto es, una disminución de 26%, que corresponde a las economías de escala que representa el significativo aumento que experimenta la cobertura, un 35% entre el 1° y 4° trimestre de 2004.

El Panel no dispone de antecedentes suficientes como para obtener conclusiones válidas sobre estas cifras, debido a que los cálculos implícitos consideran simultáneamente una estimación de la cantidad

¹⁹ Estimación basada en cifras aproximadas proporcionadas al Panel en entrevistas realizadas a cinco municipios.

de casos atendidos y una estimación del aporte efectivo realizado por los municipios. Tampoco se dispone de antecedentes válidos y suficientes para comparar estos costos de atención en plataformas comunales, con los correspondientes a las atenciones directas de las DR. Lo que sí se puede señalar, es que el costo promedio resultante de aproximadamente \$29.000 por atención resulta muy alto. Si se toma por ejemplo que una plataforma de atención con una persona dedicada atiende un promedio de un caso por hora, ocho casos diarios incluyendo “consultas” y “mediación”, lo que no parece ser una alta carga de trabajo, en un mes serían 160 horas, lo que daría un gasto total de \$4.640.000 mensuales. Cabe reiterar sin embargo, lo señalado anteriormente en la sección 4.1, que el Panel estima que el gasto está sobreestimado con respecto a los aportes efectivos realizados por los municipios.

Cuadro II – 14. Estimación Número de Casos Componente N°2 y Costo Promedio

Casos Atendidos	2003	2004				TOTAL
		1° T	2° T	3° T	4° T	
<i>Plataformas Comunales</i>	9.420	8.956	11.524	12.272	12.084	44.836
<i>Direcciones Regionales</i>	39.128	17.439	17.474	21.071	29.611	85.595
Total Casos	48.548	26.395	28.998	33.343	41.695	130.431
Costos Unitarios en Pesos (\$2005)						
Costo Promedio	\$1.732	\$ 859	\$ 782	\$ 680	\$ 544	\$ 696

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación conforme a Base de Datos e información financiera del SERNAC.
Base de cálculo: costo total asociado por el SERNAC para el Componente N°2, dividido por total casos atendidos; Plataformas Comunales (casos registrados X 4), más casos atendidos en DR.

Respecto al Componente N°2, las cifras del Cuadro II-14 sugieren que la mayor eficiencia observada corresponde al mayor uso que, a través de las Direcciones Regionales, se ha hecho del canal Internet para la atención y registro de casos, en particular durante el 4° Trimestre, en el cual esta modalidad entra en régimen en todas las regiones, constituyéndose en el 2° canal de importancia, 35%, después del canal presencial que baja del 81% a un 56% (ver Cuadro II-6)²⁰. Los costos promedios de este Componente deberían experimentar disminuciones en el futuro en la medida que se incremente aún más el uso del canal Internet.

4.2.2. Gastos de Administración

De conformidad con la información entregada por el SERNAC (ver Cuadro II - 11), los gastos de administración asociados al Programa “SernacFacilita” han alcanzado tanto para 2003 como para 2004 un 9% de los gastos efectivos totales del Programa. Estos gastos se han estimado considerando un 20% de las remuneraciones del personal de las áreas de Finanzas, Administración y Servicios y Recursos Humanos del SERNAC, más una persona del Departamento Jurídico, cálculo que se el Panel considera razonable.

²⁰ En 1° Trimestre 2005 el canal Internet alcanza a 37%; el canal presencial baja a 54%.

4.2.3 Indicadores de Eficiencia

En la Matriz de Marco Lógico se definieron los siguientes tres indicadores en relación con los costos de producción del Programa:

- a) Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal presencial
- b) Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal telefónico
- c) Costo promedio de una atención producida

Estos indicadores son adecuados para medir eficiencia, pero el SERNAC no dispone de la información financiera debidamente detallada que le permita realizar con precisión la correspondiente cuantificación, especialmente respecto de los gastos asociados a las Plataformas Comunes, por cuanto debe recordarse que la atención de público en las plataformas de las DR no forman parte del Componente N°1 del Programa. Para cuantificar este tipo de indicadores, se requeriría mantener registros con centros de costo separados para cada canal de atención, lo cual representaría costos que no parecen justificarse. Alternativamente, es posible realizar análisis y cálculos extracontables de costos promedios en base a cifras estimadas como se ha presentado en la sección 4.2.1 anterior.

Además de los indicadores de promedios de costos, es preciso agregar alguna medida de eficiencia a través de relaciones de productividad media de otros factores, como los recursos humanos. Este es el caso por ejemplo del indicador de “casos atendidos por funcionario”; éste no es posible calcularlo para las Plataformas Comunes por cuanto no se dispone de información respecto de la cantidad ni tiempo de dedicación del personal asignado por lo municipios al Programa, así como una cifra confiable de la cantidad de casos efectivamente atendidos.

Cuadro II – 15. Indicadores de Eficiencia

Enunciado	Fórmula de Cálculo	2004
Casos mensuales atendidos por funcionario en Plataformas Comunes	$(\text{Casos atendidos en Plataformas Comunes} / 12 / \text{Total funcionarios municipales asignados al Programa}) * 100$	s.i.
Casos mensuales atendidos por funcionario en Direcciones Regionales	$(\text{Casos atendidos en Direcciones Regionales} / 12 / \text{Total funcionarios DR asignados a Atención de Público}) * 100$	$(85895/12/84) =$ 85

Fuente: Definido y calculado por el Panel de Evaluación

Este mismo indicador podría ser calculado para comparar niveles de eficiencia, con lo que ha sido la atención de público a través de las Direcciones Regionales. Conforme a la cantidad de casos registrados de atención directa de las DR la cuantificación del indicador para 2004 alcanza a 85 casos mensuales por funcionario²¹.

²¹ Calculado conforme a dotación indicada en Cuadro I-4

4.3. Análisis de Economía

4.3.1. Ejecución presupuestaria del Programa

Cuadro II - 16. Presupuesto del Programa y Gasto Efectivo (Miles de \$ 2005)

Financiamiento		Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	%
Aporte Fiscal Directo - Transferencias	2003	209.474	203.945	97,4
	2004	188.656	188.504	99,9
Aportes Fiscal - Otros Ítems SERNAC	2003	275.530	275.530	100,0
	2004	279.364	279.364	100,0
Total Programa	2003	485.004	479.475	98,9
	2004	468.020	467.868	99,9

Fuente: Preparado por el Panel de Evaluación en base a información proporcionada por el SERNAC.

Conforme a las cifras del Cuadro II-16 anterior, el Programa "SernacFacilita" muestra una buena ejecución presupuestaria, alcanzando el gasto efectivo prácticamente a un 100% del presupuesto vigente. Cabe señalar además que, respecto de las asignaciones iniciales de la Ley de Presupuestos, el presupuesto vigente no experimentó variación en 2003, pero sí una disminución de 10% en 2004.

4.3.2. Aportes de Terceros

Conforme a su diseño, el Programa "SernacFacilita" supone mantener una alta capacidad para allegar recursos de terceros, conformados por el gasto en que deben incurrir los municipios del país que han suscrito convenios con el SERNAC para la implementación del Programa. Como se ilustra en los Cuadros II-10 y II-11, así como en forma más detallada en el Anexo 3, los aportes de los municipios según cálculos estimativos realizados por el SERNAC habrían alcanzado en promedio para los años 2003 y 2004 a un 65,7% del gasto efectivo total del Programa.

En los convenios que el SERNAC ha suscrito con los municipios, sólo se comprometen acciones para participar en el Programa, en términos de que se destinarán funcionarios para la atención de público y que se proporcionará un local señalado y equipado. No se cuantifica en estos convenios el tiempo del personal comprometido ni especificaciones de las facilidades físicas. No es posible determinar así montos comprometidos o efectivos.

4.3.3 Recuperación de Costos

Por la naturaleza de este Programa, no corresponde procurar ni recibir aportes de los beneficiarios, esto es, de los consumidores; el servicio entregado responde a un derecho establecido en la Ley. Igualmente, no corresponde recuperación alguna de costos por los servicios prestados.

5. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

En lo que dice relación con la operación de las Plataformas Comunes, la sostenibilidad del Programa se ve amenazada por los escasos incentivos para el fortalecimiento del rol e importancia de las Plataformas Comunes y el eventual debilitamiento del compromiso asumido por los municipios. En este sentido, los convenios vigentes presentan debilidades y, las actividades de supervisión y monitoreo por parte de las DR carecen de la prioridad necesaria, no contando con incentivos efectivos para apoyar y fortalecer su labor.

En este sentido, la falta de difusión en cuanto a la existencia de las Plataformas Comunes, así como el hecho de que se mantengan simultáneamente plataformas de atención en las DR, constituyen una debilidad para la sostenibilidad del Componente N°1. Si las Plataformas Comunes que operan en los municipios se transforma en **el lugar** que la comunidad en general reconoce como la oficina física a la que hay que concurrir para presentar reclamos, se genera una presión social que exige un mayor cumplimiento y mejor atención por parte de los municipios. A la vez, dado que el desempeño de las respectivas Plataformas Comunes puede ser evaluado más fácilmente por los consumidores de cada comuna, incidiendo en la evaluación global de la gestión Municipal, los Alcaldes contarán con incentivos para mejorar la calidad de la atención y respuesta que brindan tales Plataformas a los requerimientos de los vecinos. Pero para que ello sea efectivo, debe reducirse la coexistencia de Plataformas Regionales y estimularse la derivación de casos a las PC, pues, junto con la duplicación de esfuerzos que ello implica, tal coexistencia tiende en la práctica a mantener a estas últimas en un rol subordinado y de escasa relevancia.

Sobre el particular, resulta legal y técnicamente factible propender gradualmente a una mayor externalización y traslado de la labor de atención de público a Plataformas Comunes ya que, conforme al diseño del Programa "SernacFacilita" en análisis, está claramente explicitada la implementación y fortalecimiento de dichas plataformas, lo que implica, en la práctica, un traslado de estas funciones a dichas instancias. Asimismo, los objetivos coincidentes que entrega la legislación vigente tanto a las Superintendencias, SUBTEL y a las Asociaciones de Consumidores, no hace privativa esta labor solo al quehacer del SERNAC.

En todo caso, esta externalización de la atención de público que se propone, se refiere particularmente a implementar precisamente el concepto de "ventanilla única", esto es, un único punto de entrada para efectuar requerimientos en materia de consumo de manera fácilmente accesible para el consumidor, simplificada, automatizada y en línea.

Respecto de uno de los elementos claves del Componente N° 2, esto es la aplicación computacional desarrollada por ENTEL, si bien es cierto exhibe fortalezas (principalmente referidas a la gran capacidad de operación de la misma, el buen nivel de seguridad que provee, particularmente, en lo referido a la confidencialidad de los datos, el soporte técnico que entrega el proveedor, la estabilidad de la plataforma en lo referido a la continuidad del servicio y los buenos tiempos de respuesta respecto de requerimientos de desarrollo), existe un alto nivel de riesgo asociado a la alta dependencia que existe actualmente respecto de esta empresa proveedora.

En particular, el Panel pudo detectar algunas debilidades que pueden amenazar la sostenibilidad del Programa en este aspecto, y que se refieren principalmente al tipo de plataforma con la cual fue

construida y opera la aplicación computacional. Esta plataforma, prácticamente propietaria de ENTEL, es cerrada, no portable o migrable fácilmente a otra configuración computacional.

Asimismo, el esquema de licenciamiento del sistema es desfavorable para el SERNAC ya que es fijo y de periodicidad mensual, lo que implica pagar mensualmente las 14 licencias asociadas a cada encargado regional de la plataforma. Normalmente, un esquema de licenciamiento de software es por períodos anuales o ilimitados.

De acuerdo con lo anterior, existe una alta dependencia del SERNAC con ENTEL respecto del sistema computacional ya que, sin la plataforma computacional que provee ENTEL, el SERNAC no podría instalar fácilmente este sistema en otra plataforma computacional que no sea la misma que actualmente opera y que, como se ha mencionado anteriormente, requiere de una configuración computacional de gran capacidad y, por ende, de alto costo.

6. ASPECTOS INNOVADORES DEL PROGRAMA

Una innovación interesante del Programa es la adopción de la idea de “ventanilla única” para la atención de las consultas, requerimientos o reclamos de las personas con respecto a sus derechos en materia de consumo en forma ágil y descentralizada traspasando esta función a los municipios. En este sentido, la idea de radicar la atención de público en Plataformas Comunes contribuye al objetivo de acercar el Gobierno a la Gente y facilitar la entrega de una respuesta adecuada y oportuna a sus problemas.

Asimismo, la importancia que el programa le ha dado al uso de la tecnología asociada a los canales de comunicación (Internet y Telefónico) resulta importante para lograr una cobertura que puede, incluso, traspasar las fronteras nacionales.

Lo anterior es particularmente aplicable a la tecnología WEB (Internet) que tiene la capacidad de cambiar radicalmente la manera de prestar servicios. La disponibilidad de Internet, esto es a cualquier hora y desde cualquier lugar, proporciona la motivación, el estímulo y el incentivo para rediseñar los procesos de negocio del SERNAC.

7. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD

La continuidad del Programa se justifica en la medida que efectivamente se traspase la mayor parte de la labor de atención de público a las Plataformas Comunes, tal como lo plantea el Componente N°1, y a condición de que paralelamente las Direcciones Regionales del SERNAC dejen de realizar tal labor, con la gradualidad necesaria pero dentro de un plazo razonable y acotado. De otra forma este aspecto constituiría una duplicación innecesaria de esfuerzos y un uso inadecuado de los recursos públicos asignados al Programa. A la vez, la Red de Protección al Consumidor expresada en los convenios de cooperación entre el SERNAC y otros Servicios Públicos y Superintendencias constituye un importante avance en la medida en que efectivamente se integre la información y el SERNAC pueda monitorear la respuesta que dan los integrantes de la Red a los requerimientos de los consumidores.

Por otra parte, en lo referido al Componente N°2, su continuidad se justifica conforme a la necesidad de mejorar la calidad y agilidad de la atención otorgada a los requerimientos de los consumidores, a través de un modelo único y estandarizado de atención de casos. Pero deben incorporarse las observaciones formuladas por el Panel con respecto a reducir la dependencia del sistema computacional del SIAC al contrato con la empresa ENTEL.

Adicionalmente, la continuidad del Programa se justifica en la medida que éste tenga una adecuada difusión entre la ciudadanía, de tal forma que los consumidores acudan con confianza a las Plataformas Comunes. Este constituye un componente fundamental, el que sin embargo no aparece ni se considera con la relevancia que debiera tener en la MML presentada por el Servicio.

Por último, el Panel considera que el Servicio debe definir un plazo para la finalización del Programa, de manera que éste pase a operar en una modalidad de funcionamiento normal del Servicio. En este sentido, el Panel considera que el Programa como tal debiera concluir su implementación durante el año 2007 ya que, conforme a la planificación establecida, durante el año 2005 se prevé la puesta en operación cabal del canal de comunicación telefónico bajo el denominado Proyecto "Call Center". Así, si se considera que el año 2006, implica toda una labor de ajustes y desarrollo del propuesto componente de difusión, se estima que en el curso del año 2007 todos los canales se encontrarán operando en la forma de producción normal y se podrá realizar una evaluación final del Programa.

Asimismo, el Panel estima que el año 2007 es un plazo adecuado para completar la cobertura de plataformas comunes de atención de público de manera que ellas se encuentren operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor.

III CONCLUSIONES

El Programa Proyecto SernacFacilita se confunde con respecto a lo que es el quehacer global institucional del SERNAC, donde, de conformidad con la misión institucional del organismo y su mandato legal, su población potencial y su población objetivo definida coinciden; es el universo de los consumidores del país. En esencia, la misión del SERNAC se orienta a contribuir a la difusión, educación y protección de los consumidores y, recibir los eventuales reclamos. Por ello, uno de sus objetivos estratégicos se enmarca en acercar la Institución a la gente, mejorando la cobertura territorial mediante convenios con municipalidades y estableciendo medios o canales de contacto orientados a dar acceso expedito a los servicios o productos que ofrece el SERNAC.

Si bien el Programa tiene un número determinado de beneficiarios directos, sería inadecuado evaluar el gasto del mismo sólo en base a tal cifra. En efecto, este Programa presenta importantes externalidades positivas que benefician al conjunto de los consumidores del país al mejorar el grado de protección de los derechos de todos los consumidores, no sólo de los que acuden a él a presentar sus requerimientos y reclamos. Así, el número de beneficiarios indirectos supera ampliamente al número de beneficiarios directos. La sola existencia del Programa, así como de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y del SERNAC, fortalece la protección de los derechos de todos los consumidores. Por ello, más allá de las deficiencias que presenta el Programa y el alto costo unitario que aun exhibe, y que es posible y necesario mejorar, no debe perderse de vista el importante beneficio social que éste aporta.

Diseño del Programa

El diseño del programa, particularmente en lo referido al Componente N°1, no contempló la conveniencia de efectuar un traspaso gradual y progresivo de la atención de público a las Plataformas Comunes. En este sentido, la atención de público realizada por las DR, constituye una duplicidad de funciones que le resta fuerza a la creación y efectiva operación de las Plataformas Comunes. Con el tiempo el Programa ha confundido sus objetivos, en particular, la creación y/o fortalecimiento de Plataformas de Atención Comunal en todas las comunas del país, con el fortalecimiento en general de la atención de público, principalmente la realizada por las Direcciones Regionales, lo que a juicio del Panel, ha restado fuerza y prioridad al primer objetivo citado, desdibujando la naturaleza y especificidad del Programa. En efecto, a la fecha, la mayor parte de las consultas y requerimientos presenciales por parte de los consumidores (más de dos tercios) se lleva a cabo en las Direcciones Regionales del Servicio, desaprovechándose en muchos casos la capacidad potencial de las Plataformas Comunes existentes. A la vez, esto mismo reduce los incentivos para un efectivo fortalecimiento y expansión de las Plataformas Comunes, lo cual conspira contra uno de los objetivos centrales del Programa.

Focalización del Programa

El Programa "SernacFacilita" ha cuantificado una población potencial y una población objetivo que alcanza a 11.226.309 personas, que equivale a la población nacional mayor de 14 años que puede requerir de información, orientación y apoyo para la protección de sus derechos en materia de consumo. Con la información disponible cuando fue diseñado el Programa, originalmente denominado Proyecto O.I.R. (Orientación, Información y Reclamo), en 2002, no era posible cuantificar una estimación del porcentaje de la población que efectivamente podría requerir información, orientación y

la presentación de reclamos en un período de tiempo determinado, es decir, una demanda potencial. De esta forma, el SERNAC no estableció prioridades y orientaciones tendientes a canalizar adecuadamente sus esfuerzos para atender a tal población con los recursos de que dispone.

Se considera que la población objetivo no es homogénea en cuanto al grado de desprotección sobre sus derechos como consumidor, por lo que surge la necesidad de focalizar a partir de estudios orientados a identificar a aquellos grupos de consumidores, estratos socioeconómicos, categorías socio-demográficas, localidades, comunas o regiones, etc., que parecen presentar una mayor vulnerabilidad en materia de protección de derechos del consumidor y su distribución territorial relativa, o simplemente aquellos grupos y casos que recurren más al SERNAC y a las instituciones de la Red de Protección al Consumidor. Ello permitiría focalizar y priorizar la implementación del Programa en beneficio de aquellos sectores de la población que enfrentan mayores dificultades para la protección de sus derechos como consumidores.

Conforme fue diseñado el Programa “SernacFacilita”, fue definido como objetivo prioritario la implementación de Plataformas de Atención Comunales en aquellas comunas con más de 70 mil habitantes, lo que no dice relación con criterios de vulnerabilidad o desprotección relativa en materia de derechos del consumidor. El criterio aplicado corresponde más bien al objetivo de maximizar la cobertura territorial del Programa, procurando atender a la totalidad de la población potencial.

Cabría esperar un mayor grado de focalización del Programa, definiendo una población objetivo sobre la base del análisis de información respecto de qué grupos o tipos de consumidores consultan con mayor frecuencia o requieren más los servicios del SERNAC y otras instituciones tutelares de derechos en materia de consumo (estrato socio-económico, grupos etarios, género, nivel educacional, etc.), qué materias presentan mayor grado de vulnerabilidad o desprotección, que tipo de proveedores, sectores de actividad económica, tamaño de operación, etc. aparecen mayormente involucrados en los requerimientos efectuados al SERNAC y a las instituciones vinculadas que forman parte de la Red. En este sentido, es necesario considerar la dinámica del perfil de la demanda, que varía en el transcurso del tiempo, así como la multidimensionalidad del problema, que implica considerar las distintas variables que concurren en este análisis, determinar cuáles son las más relevantes y su peso relativo en el nivel de desprotección y necesidad de apoyo por parte del SERNAC.

Componentes y Actividades

Las actividades definidas en la MEP son adecuadas para la producción de los componentes del Programa “SernacFacilita”, aun cuando insuficientes, destacando el escaso énfasis asignado a la labor de difusión del Programa, los servicios que presta, dónde está localizado, los beneficios que otorga, etc. Por otra parte, los componentes, tal como ha sido implementado el Programa, no son suficientes para el cabal cumplimiento del propósito del Programa.

Respecto del **Componente N°1**, “Plataformas y Puntos de Contacto para la atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor”, su existencia constituye un prerrequisito necesario para que los consumidores accedan en forma expedita y oportuna a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo. En este sentido, se pretende lograr cobertura territorial, no existiendo una priorización de los esfuerzos a aquellas comunas, localidades y grupos más vulnerables respecto de sus derechos en materia de consumo o donde

existiría mayor demanda por información, orientación, estampar reclamos o requerir de mediación por parte del SERNAC. Por otra parte, este componente requiere contar previamente con una estimación del tipo de demandas y requerimientos de los consumidores para que, junto al Componente N° 2, logren el cumplimiento del Propósito del Programa.

Por otra parte, considerando que el Programa tiende a responder a la Política de Descentralización y de acercar el Gobierno a la Gente, impulsada por el Estado, el Panel considera que la atención directa de público (información, orientación, presentación de reclamos, mediación y/o apoyo jurídico ante los JPL) debería hacerse a través de Plataformas Comunales a cargo de los respectivos Municipios y/o Asociaciones de Consumidores. En este sentido, el Panel considera que las Plataformas Comunales deberían ser la puerta de entrada normal para que los consumidores puedan acceder en forma fácil y expedita a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo. La coexistencia de Plataformas Comunales con oficinas o plataformas de Atención de Público en Direcciones Regionales del Servicio constituye una duplicidad de funciones que le resta fuerza a la creación y efectiva operación de las Plataformas Comunales y distrae los esfuerzos del SERNAC en aspectos estratégicos para el logro de los objetivos del Programa: seguimiento, capacitación, apoyo jurídico, difusión, focalización, evaluación, etc.

Con respecto del **Componente N°2**, "Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando", ciertamente que facilita la gestión del servicio, constituyéndose en un modelo de trabajo para mejorar la gestión del servicio que el SERNAC brinda a la población en materia de hacer un trámite más expedito, oportuno y estandarizado. En este sentido, el SIAC no se debe entender como simplemente un software o aplicación computacional, sino como un sistema integral de información que incluye procedimientos, recursos, personas y un sistema o software de aplicación.

Respecto de la lógica horizontal del Programa, se puede apreciar un nivel razonable de definición de indicadores de desempeño para medir los componentes definidos en la Matriz de Marco Lógico, en sus diferentes dimensiones y ámbitos de control a nivel de propósito y de sus componentes; también se aprecia una identificación apropiada de los medios de verificación. Sin embargo, no se cuenta con indicadores de calidad para medir tiempos de respuesta de las distintas etapas asociadas a los procesos de atención de público. Asimismo, es preciso superar los problemas de subregistro que afectan a la base de datos en cuanto a los casos atendidos en las Plataformas Comunales, para permitir una cuantificación válida de los indicadores. Por otra parte, llama la atención el que no se considere como un supuesto para el cumplimiento, tanto del Propósito como de los Componentes del Programa, una mayor difusión y conocimiento del mismo por parte de la población, con el eventual consiguiente aumento en el número de personas que acuden a los servicios que brinda el Programa. Faltan otros supuestos, tales como que los consumidores con problemas conozcan, confíen y acudan a buscar información y orientación a las Plataformas de su Comuna, constituidas éstas como el lugar naturalmente reconocido por la comunidad para concurrir a presentar sus reclamos en materia de consumo.

Conclusiones sobre la Organización y Gestión

Tal como ha sido diseñado el Programa, en cuanto a sus dos componentes, puede considerarse que la estructura organizacional del Servicio, así como la correspondiente al esquema operacional del Programa "SernacFacilita" propiamente tal, son adecuadas. Igualmente, se consideran adecuados los

mecanismos de coordinación y la asignación de responsabilidades al interior de la institución. Sin embargo, se detecta una falencia respecto de establecer mecanismos más eficaces de monitoreo, orientados a hacer exigible el cumplimiento de los convenios suscritos con los Municipios.

Por otra parte, los mecanismos de coordinación aplicados han logrado establecer las bases de una cooperación recíproca para integrar la operación de la Red de Protección al Consumidor, a través de convenios con otros servicios públicos. Sin embargo, el Panel ha podido establecer que las Instituciones públicas sectoriales operan de manera independiente y con objetivos coincidentes a los del SERNAC; la interacción entre ambas Instituciones solo se remite, en la práctica, al mecanismo de derivación de materias de su competencia. Existen además, otras instancias que es necesario incorporar a esta Red y que facilitarían aún más los requerimientos de los consumidores; por una parte, las asociaciones de consumidores y, por otra parte, entidades relacionadas con otras problemáticas de consumo de las cuales el público aún no tiene claridad si son de competencia del SERNAC: materias de salud, turismo, arriendo o compra de viviendas, etc.

La aplicación computacional implementada como apoyo al Programa no considera reportes destinados al seguimiento y evaluación del mismo, particularmente, respecto de la necesidad de establecer criterios de focalización orientados a determinar dónde es más beneficioso destinar recursos para lograr mejores resultados. Si bien es cierto, el modelo de datos diseñado para el sistema computacional registra gran cantidad de datos para elaborar variados tipos de reporte, hasta ahora no se hace uso de la misma de manera de obtener información pertinente, con la necesaria calidad y oportunidad requerida para apoyar estrategias y decisiones del SERNAC, tanto a nivel nacional, como regional y comunal.

Por otra parte, si bien la aplicación computacional exhibe fortalezas en cuanto a capacidad de operación, nivel de seguridad, soporte técnico, tiempos de respuesta, etc., existe un alto nivel de riesgo asociado a la alta dependencia respecto de la empresa proveedora, ENTEL. En particular, se aprecian debilidades que pueden amenazar la sostenibilidad del Programa, conforme al tipo de plataforma con la cual fue construida y opera la aplicación computacional; propietaria de ENTEL y es cerrada, no portable o migrable fácilmente a otra configuración computacional.

Conclusiones sobre Eficacia y Calidad

El Programa ha alcanzado logros importantes en cuanto a la cantidad de municipios con los cuales se han celebrado convenios. De un total de 80 oficinas comunales en 2002, hacia fines de 2004 se cuenta con 255 Plataformas Comunales para la atención de público, más 59 buzones. Sin embargo, conforme se ha comentado anteriormente, debido a la falta de criterios de focalización, la población beneficiaria que ha sido atendida a través de estas Plataformas Comunales no necesariamente corresponde a aquellos consumidores que presentan un mayor nivel de vulnerabilidad en materia de protección de derechos del consumidor.

No obstante el logro comentado sobre el Componente N°1, en la práctica la estrategia de atención de público opera otorgándole prioridad a una gestión directa a través de las oficinas de las Direcciones Regionales del SERNAC. Por ello, la cobertura del Programa, medida a través de la cantidad de casos ingresados, muestra una distribución donde el mayor volumen de consultas y reclamos se concentra en las capitales regionales, en contraposición a las plataformas comunales disponibles. Sobre el particular, el Programa carece de elementos destinados a estimular el uso de las Plataformas Comunales, tales

como una difusión masiva del mismo, buscando promover que los consumidores dirijan sus requerimientos hacia éstas y generar confianza entre la población respecto de su capacidad efectiva de respuesta y resolución de sus requerimientos, derivación directa de casos desde las Direcciones Regionales a las Plataformas Comunales, orientación telefónica en el mismo sentido, así como la generación de incentivos para que las municipalidades asuman un compromiso decidido con estas Plataformas de Atención.

La cuantificación de beneficiarios efectivos directos que ha alcanzado el Programa a nivel nacional sobre la población objetivo definida para el mismo, de conformidad con la cantidad de casos registrados a través del SIAC, incluyendo tanto la atención de público efectuada por las Plataformas Comunales, como aquella que se realiza directamente en las DR, muestra durante el año 2004 una tendencia creciente, alcanzando hacia finales del año una cantidad de casos registrados de cerca del 3‰ de la población objetivo. Dado que el Panel no cuenta con un referente respecto del cual se pueda comparar este valor, no es posible calificar adecuadamente el nivel de cumplimiento de cobertura del Programa.

No obstante lo anterior, es preciso señalar que una de las justificaciones del Programa es que, de acuerdo a la encuesta CERC de julio de 2002, un 77% de la población señaló tener “poca o nula protección” frente a abusos, excesos y fallas de mercado. Aún cuando dicho porcentaje ha bajado a un 65% en 2003 y 54% en 2004, el Panel considera que es relativamente bajo el número de casos efectivamente atendidos según los registros, en comparación con las altas tasas de percepción de desprotección.

Al respecto, es posible concluir que se hace necesario que el SERNAC realice estudios que permitan estimar la proporción de la población potencial que efectivamente requiere presentar consultas o reclamaciones. Dado que el Panel considera que ha existido poca difusión de las Plataformas Comunales existentes, así como de los canales a disposición de los consumidores, particularmente, Internet, es posible proyectar que, implementando una campaña de difusión la demanda se acrecienta y la sensación de desprotección de la población disminuya, cumpliéndose así con la justificación del Programa.

No obstante, es preciso hacer notar que el Panel ha recogido evidencia que revela que un porcentaje importante de los casos que son atendidos en las Plataformas Comunales, no son ingresados al software computacional del SIAC (subregistro). En efecto, el Panel ha podido constatar, a través de entrevistas a cinco municipios, que hay casos menores, principalmente de consulta y orientación, que el personal de las Plataformas Comunales considera innecesario ingresar. Igualmente, en algunas Plataformas Comunales no se dispone de las facilidades necesarias como para hacer los ingresos en línea, directamente mientras se atiende al consumidor; así, se llevan registros manuales los que posteriormente no son ingresados al sistema. Por último, de acuerdo a las entrevistas realizadas en algunas Plataformas Municipales, existe muchas veces un “*trade-off*” (disyuntiva) entre atender público e ingresar los casos al SIAC para su registro. El Panel estima que el total de casos atendidos en las Plataformas Comunales al menos cuadruplica la cantidad de casos registrados en el SIAC.

Igualmente, el Panel ha podido constatar a través de las entrevistas señaladas, así como de las cifras estadísticas que se obtienen de los registros, que las personas acuden mayoritariamente a las Direcciones Regionales del SERNAC; en efecto, del total de consultas registradas, según cifras de la base de datos, sólo el 11,6% corresponde a atenciones en las Plataformas Comunales (cifra que asciende a 34,4% si se corrige el problemas de subregistro, conforme a las estimaciones del Panel).

Los indicadores a nivel de propósito muestran un aumento de 90,0% en 2003 a 93,9% en 2004, en cuanto a la cantidad de personas que recibieron respuesta del SERNAC a sus requerimientos, lo cual si bien constituye un avance positivo, el que aun un 6% de las personas no obtengan respuesta a sus requerimientos constituye una cifra alta, por cuanto contraviene lo dispuesto por la Ley N°19.880 sobre Procedimiento Administrativo (obligación de concluir trámites y cumplir plazos establecidos). Por otra parte, los indicadores muestran, respecto a porcentajes de cumplimiento del tiempo ofrecido para entregar respuesta a los consumidores, un significativo mejoramiento para los requerimientos de orientación, alcanzando a un 100% en 2004, pero se mantiene aún en un nivel bastante bajo, 53,9%, los tiempos de respuesta para mediación.

Con respecto a los indicadores a nivel de componentes, su cuantificación no muestra variaciones que permitan realizar un análisis relevante, dado el problema de subregistro de datos y el período de sólo dos años de implementación del Programa. Cabe comentar sin embargo, el positivo resultado del indicador referido al porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspectos jurídicos (Componente N°1) y en aspectos del sistema (Componente N°2), alcanzando ambos a un 100%.

Conclusiones sobre Eficiencia y Economía

El Panel no dispone de antecedentes suficientes como para obtener conclusiones, con un razonable grado de validez, respecto de la eficiencia del Programa en cada uno de sus dos componentes. Los cálculos del análisis realizado han debido considerar simultáneamente una estimación de la cantidad de casos atendidos y una estimación del aporte efectivo realizado por los municipios, el cual el Panel considera que ha sido sobrestimado por el SERNAC. Tampoco se dispone de antecedentes válidos y suficientes para comparar costos unitarios de atención en plataformas comunales con los correspondientes a las atenciones directas de público que realizan las DR.

No obstante lo anterior, los cálculos estimativos permiten apreciar un mejoramiento en la eficiencia del Programa durante el año 2004, al mostrar una disminución del costo promedio por caso atendido correspondiente al Componente N°1 de \$36.287 en el primer trimestre, a \$26.894 en el cuarto trimestre, esto es, una disminución de 26%, que podría asociarse a las economías de escala relacionadas con el significativo aumento que experimenta el número de casos, un 35% entre el 1° y 4° trimestre de 2004. Respecto al Componente N°2, los cálculos también muestran una mayor eficiencia que corresponde al mayor uso que, a través de las Direcciones Regionales, se ha hecho del canal Internet para la atención y registro de casos, en particular durante el 4° Trimestre, en el cual esta modalidad entra en régimen en todas las regiones.

Por otra parte, el costo promedio por caso atendido en 2004, calculado por el Panel en aproximadamente \$29.000, resulta muy elevado. En efecto, si se considera como carga de trabajo razonable la atención de un caso por hora, el gasto total mensuales para una plataforma comunal con un funcionario alcanzaría a \$4.640.000. Estos costos deberían experimentar disminuciones en el futuro en la medida que se intensifique el uso del canal Internet y cuando se inicie, durante el año 2005, la operación del proyecto telefónico denominado "Call Center".

Los indicadores de desempeño definidos para cada canal en la Matriz de Marco Lógico (gasto promedio de tramitación de requerimientos) son adecuados para medir eficiencia, pero el SERNAC no dispone de la información financiera requerida para su cuantificación, especialmente respecto de los gastos

asociados a las Plataformas Comunes que conforman el Componente N°1 del Programa. Para cuantificar este tipo de indicadores, se requeriría mantener registros con centros de costo separados para cada canal de atención; sin embargo, ello representaría un costo que no parecen justificarse. Alternativamente, es posible realizar análisis y cálculos extracontables de costos promedios en base a muestreo y cifras estimadas.

Además de los indicadores de promedios de costos, es preciso agregar otros indicadores de eficiencia, como “casos atendidos por funcionario”, comparando resultados de las diferentes regiones y comunas. Este indicador tampoco es posible calcularlo para las Plataformas Comunes por cuanto no se dispone de información respecto de la cantidad ni tiempo de dedicación del personal asignado por los municipios al Programa, así como una cifra confiable de la cantidad de casos efectivamente atendidos.

El Programa “SernacFacilita” muestra una buena ejecución presupuestaria, alcanzando el gasto efectivo prácticamente a un 100% del presupuesto vigente. Cabe señalar además, que el presupuesto vigente, en 2003 no experimentó variaciones respecto de las asignaciones iniciales de la Ley de Presupuestos; sin embargo, en 2004 hubo una disminución de 10%. En cuanto a aportes de terceros, el Programa ha allegado recursos de los municipios del país con los cuales se han suscrito convenios para la implementación del Programa; según cálculos estimativos realizados por el SERNAC estos aportes habrían alcanzado en promedio para los años 2003 y 2004 un 65,7% del gasto efectivo total del Programa. El Panel considera que estos aportes han sido sobrestimados, por cuanto en varias Plataformas Comunes la asignación de personal ha sido menor que la prevista según convenios; en efecto, el Panel ha verificado jornadas de medio tiempo, horarios restringidos, no reemplazos de encargados, etc.

IV. RECOMENDACIONES

El Panel recomienda un rediseño del Programa para incorporar al mismo dos elementos estratégicos básicos que se estima necesario para que sus componentes alcancen un impacto efectivo en el logro del Propósito del Programa:

- Traspasar en forma gradual la mayor parte de la labor de atención directa de público y recepción de reclamos a manos de las Plataformas Comunales a cargo de los respectivos Municipios, no excluyendo a otras instancias tales como las Asociaciones de Consumidores. De esta forma, se busca la implementación del concepto de “ventanilla única” como punto de entrada al proceso de gestión de casos de consumo, reduciendo del quehacer del SERNAC esta labor más bien operativa y de primer contacto, para intervenir, principalmente, como instancia que apoya y actúa sólo en aquellos casos que superen las competencias y capacidades de acción de las Plataformas Comunales.
- Efectuar una amplia difusión, tendiente a estimular el uso de estas Plataformas Comunales y para lograr confianza de la población en cuanto a la gestión de las mismas.

Esta propuesta se fundamenta en el hecho que parte importante de los objetivos y justificación del Programa SernacFacilita tienen que ver con: (1) maximizar la cobertura de los servicios que presta tanto el SERNAC como la Red de Protección al Consumidor a la población; (2) acercar el SERNAC a la gente, permitiendo que los ciudadanos puedan efectuar sus requerimientos en materia de información, orientación, y/o presentación de reclamos en materia de consumo en un lugar único (“ventanilla única”); y (3) Reducir los costos de transacción para el usuario, creando plataformas para la atención de público en cada una de las comunas del país.

Lo anterior se corresponde con la Política de Descentralización y de acercar el Gobierno a la Gente, impulsada por el Estado, la que contempla instrumentos legales y administrativos específicos para el traspaso de competencias desde el nivel central a otras instancias de gobierno regional y local.

Por lo tanto, el Panel considera que la estrategia más adecuada, eficiente y efectiva para el logro de estos objetivos debería materializarse en un traspaso gradual de la atención directa de público (información, orientación, presentación de reclamos, mediación y/o apoyo jurídico ante los JPL) a las Plataformas Comunales a cargo de los respectivos Municipios, Asociaciones de Consumidores y, en general, a las Instituciones que forman parte de la Red de Protección al Consumidor. Asimismo, las consultas y reclamos ingresadas por los consumidores a través del canal Internet, deberían ser derivadas automáticamente por el SIAC hacia la Plataforma Comunal más cercana al lugar de residencia del consumidor, la que debería encargarse de recepcionarlo e intentar darle respuesta, por Internet u otra vía, manteniendo en todo caso el SERNAC la responsabilidad de monitorear el proceso y verificar que se otorgue una respuesta adecuada y expedita a los requerimientos de los consumidores. No obstante lo anterior, aquellos casos que por su naturaleza o complejidad escapen a las competencias y/o atribuciones de las Plataformas Comunales, serían derivados a la respectiva Dirección Regional del SERNAC.

La recomendación implica que las Direcciones Regionales del SERNAC deberían tender a concentrar su labor, además de las funciones que le asigna la nueva Ley, en las tareas de:

- (a) Capacitación del personal de las Plataformas Comunes;
- (b) Elaboración de normas y criterios generales;
- (c) Supervisión del desempeño de las Plataformas Comunes;
- (d) Provisión de conectividad para las Plataformas Comunes (conexión a la Red Internet y el respectivo hardware y software en caso que ello fuera estrictamente necesario);
- (e) Mantenimiento del SIAC;
- (f) Asesoría y apoyo jurídico a las Plataformas Comunes;
- (g) Mediación de casos legales donde las Plataformas Comunes carecen de competencia;
- (h) Atención de Público, como excepción y suplencia, cuando ésta no puede ser atendida en Plataformas Comunes;
- (i) Difusión; y
- (j) Elaboración de Estudios, recopilación y provisión de información.

De esta forma, el SERNAC intervendría, principalmente a través de sus Direcciones Regionales como instancia *de segundo piso*, brindando apoyo y actuando sólo en aquellos casos que superen las competencias y capacidades de acción de las Plataformas Comunes.

Dado que este proceso necesariamente requiere de una implementación gradual, aun cuando acotada en el tiempo, las Direcciones Regionales deberían asumir la tarea de promover activamente la instalación de Plataformas Comunes y Puntos de Contacto en todas y cada una de las Comunas de su respectiva Región. En aquellos casos en que un Municipio no muestre interés en la implementación de una Plataforma Comunal para la Atención de Público, el SERNAC, previo realizar un análisis de factibilidad económica sobre soluciones alternativas, podría llamar a concursos a Asociaciones de Consumidores u otras organizaciones de la sociedad civil interesadas en asumir estas funciones en dicha Comuna. En cualquier caso, el financiamiento de los Gastos en Personal así como los relacionados con el Arriendo de Local para la atención al público, correspondería a la respectiva Plataforma Comunal. El SERNAC sólo debería destinar recursos para hacer posible la conectividad (hardware, software y conexión a Internet), difusión, documentación, etc. y, eventualmente, realizar Concursos destinados a asignar recursos por un plazo limitado y transitorio contra desempeño, como incentivo y apoyo a la instalación de dichas Plataformas Comunes.

Como complemento a esta propuesta de descentralización, el Panel recomienda la realización de una amplia difusión orientada a estimular el uso de las Plataformas Comunes y generar confianza en los consumidores respecto de la atención brindada por éstas. Lo anterior implica la introducción de un nuevo Componente para el logro del propósito del Programa: "Consumidores conocen la existencia de las Plataformas Comunes de Atención de Público, su ubicación y los servicios que prestan". Para ello, se deberá llevar a cabo un proceso dinámico de difusión y promoción del Programa que actúe en diferentes ámbitos (centros de consumo masivo, medios de comunicación escrita y audiovisual) y que, en términos generales, su diseño debiera contemplar, al menos, los siguientes elementos principales:

- **Material Gráfico:** considerando un diseño apropiado para la identificación de los beneficios asociados al uso de las plataformas comunales.
- **Medios de Comunicación:** considerar un plan de comunicación masiva en medios locales, regionales y nacionales, aprovechando así el impacto que obtienen entre la población las noticias relacionadas con el

- **Denuncia pública:** realizar una amplia difusión de casos emblemáticos atendidos a través del Programa, destacando la labor de las Plataformas Comunales.
- **Evaluación:** elaborar y difundir informes sobre los logros alcanzados, particularmente aquellos de los municipio y analizando así el grado de cumplimiento de los objetivos del Programa y la valoración que los consumidores hagan del mismo.

La difusión debería contribuir a que los consumidores con problemas conozcan, confíen y acudan a buscar información y orientación a las Plataformas de su Comuna, disminuyendo así la tendencia de la población a concurrir directamente a las oficinas de las Direcciones Regionales del SERNAC. En este sentido, no solo se busca dar a conocer a la población la existencia de la red de Plataformas Comunales y su carácter de 'Ventanilla Única', los diversos canales de atención de público existentes y los servicios que se brindan, sino que también, con igual o mayor importancia, generar confianza entre los consumidores con respecto a que la plataforma de su comuna o localidad les permitirá obtener una respuesta satisfactoria y oportuna a sus requerimientos.

La falta de difusión que ha caracterizado al Programa y la coexistencia de las Oficinas de Atención de Público en las Direcciones Regionales del SERNAC constituyen debilidades para su sostenibilidad. Si las Plataformas Comunales se transforman en "el lugar" que la comunidad en general reconoce como el espacio físico al que hay que concurrir para presentar reclamos, se genera una presión social que exige un mayor cumplimiento y mejor atención por parte de los municipios. A la vez, dado que el desempeño de las respectivas Plataformas Comunales puede ser evaluado más fácilmente por los consumidores de cada comuna, incidiendo en la evaluación global de la gestión municipal, los Alcaldes contarán con incentivos para mejorar la calidad de la atención y respuesta que brindan tales Plataformas a los requerimientos de los vecinos. Pero para que ello sea efectivo, no pueden continuar coexistiendo las Plataformas Regionales pues, junto con la duplicación de esfuerzos que ello implica, tal coexistencia tiende en la práctica a mantener a las Plataformas Comunales en un rol subordinado y de escasa relevancia.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

1. Incorporar en el Programa más activamente a los gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil, para que tengan un rol más prominente en la atención de consumidores, dada su mayor cercanía con la ciudadanía. Así, el SERNAC debiera orientarse primordialmente a una labor no tanto operativa de atención de público, sino más bien como ente que supervisa, capacita y apoya a estos otros organismos, externalizando de esta forma las labores de atención de público a estas otras instancias.
2. Integrar al modelo de gestión de casos (SIAC) a otras Instituciones que tienen como labor la atención de público relacionados con problemas de consumo. De esta manera, será posible contar con información real respecto del total de casos que, en materia de consumo, ocurren en el país y que el SERNAC debiera conocer para, por ejemplo, establecer focalizaciones respecto de determinadas necesidades de los consumidores. La recomendación implica incorporar también al SIAC, por ejemplo, a las asociaciones de consumidores (ODECU, CONADECUS y otras) que son entidades relacionadas con la problemática del consumo y en las cuales los consumidores pueden también efectuar consultas y reclamos en materia de consumo.

3. Establecer mecanismos orientados a determinar y monitorear permanentemente el nivel de percepción de protección que tienen los ciudadanos en materia de consumo. En este sentido y considerando que una de las justificaciones iniciales del programa se fundaba en la percepción de desprotección del consumidor en materia de consumo, resulta necesario medir la evolución del grado de satisfacción de los consumidores, efectuando encuestas apropiadas que se focalicen en preguntas cuyos temas se relacionen específicamente con el Programa. A modo de ejemplo, se pueden sugerir preguntas tales como: ¿Sabe UD. dónde acudir en caso de tener algún problema en materia de consumo?, ¿Sabe UD. de la existencia de “SernacFacilita”?, ¿Utiliza UD. el canal Internet que ofrece el SERNAC para sus problemas de consumo? ¿Si conoce del canal Internet, por qué no lo utiliza?, etc. Correlacionar las respuestas a estas preguntas con las respuestas dadas a las preguntas sobre la percepción del grado de protección o desprotección de los derechos de los consumidores, con el objeto de estimar la contribución efectiva del Programa a mejorar la percepción de la población sobre el grado de protección de sus derechos como consumidores.
4. Establecer mecanismos orientados a medir y monitorear permanentemente los tiempos de respuesta de las distintas etapas asociadas al proceso de gestión de casos del modelo SIAC, ya sea de consulta, orientación y preproblema. Esto con el objeto de medir si efectivamente se accede en forma expedita y oportuna a la presentación y resolución o respuesta a los requerimientos de consumo por parte de los consumidores y con ello, medir el ámbito de desempeño del Programa.
5. Estimular un uso intenso del canal Internet, así como los servicios de consulta telefónica automática, para sustituir en todo aquello que sea posible los requerimientos presenciales y lograr de esta forma una reducción de los costos unitarios de atención. Implementar a la brevedad posible el proyecto de “CallCenter” para lograr este mismo objetivo.
6. Mejorar el contenido de los convenios con los municipios, por la vía de la suscripción de un nuevo convenio o de algún adendum o documento anexo, a través del cual se permita establecer mecanismos de monitoreo que hagan más exigible el cumplimiento de los compromisos establecidos con los municipios, considerando, por ejemplo, un incremento de las visitas de inspección en terreno o el diseño de estándares e indicadores de desempeño. Como complemento, resultaría apropiado también la instauración de algún tipo de incentivo a las municipalidades para hacer suyo el compromiso de estas plataformas de atención de público. Es recomendable establecer disposiciones para obtener información sobre la gestión de las plataformas comunales, retroalimentando a los municipios respecto de sus resultados comparativamente con promedios regionales y nacionales.
7. Diseñar reportes orientados a determinar dónde es más beneficioso destinar recursos para lograr mejores resultados del Programa. Sobre la base del análisis de la información registrada, es posible identificar elementos claves para mejorar la focalización del Programa, con respecto a qué grupos o tipos de consumidores consultan con mayor frecuencia o requieren más los servicios del SERNAC y otras instituciones tutelares de derechos en materia de consumo (estrato socio-económico, grupos etarios, género, nivel educacional, etc.), qué materias presentan mayor grado de vulnerabilidad o desprotección, qué tipo de proveedores, sectores de actividad económica, tamaño de operación, etc. aparecen mayormente involucrados en los requerimientos efectuados al SERNAC y a las instituciones vinculadas que forman parte de la Red.

8. Promover la instalación de Plataformas de Atención de Público en aquellas localidades o zonas urbanas donde se concentre la mayor demanda de los consumidores por la protección de sus derechos. En este sentido, se estima que con la información disponible debería ser posible identificar dónde se concentra en cada ciudad o localidad el comercio y los servicios y con esta información, junto a un análisis de prioridades en materia de vulnerabilidad en cuanto a la protección de los derechos del consumidor, definir la instalación de plataformas de Atención.
9. Como complemento de lo anterior, realizar un estudio para identificar soluciones alternativas a la implementación de Plataformas Comunes a cargo de los municipios, cuando ello no sea posible, considerando la posibilidad de llamar a concurso a Asociaciones de Consumidores u otras organizaciones de la sociedad civil interesadas en asumir estas funciones para lograr así atención de público con canal presencial en todas las comunas del país. Considerar en dicho estudio, la factibilidad económica de las diferentes alternativas, así como, la eventual utilización del Fondo Concursable que se contempla en la Ley 19.955.
10. Priorizar los esfuerzos del Programa hacia aquellas comunas, localidades, grupos o población con mayor vulnerabilidad en materia de información y protección de sus derechos en materia de consumo, definiendo así aquellas comunas prioritarias en que su población enfrenta mayores problemas en su relación con los proveedores, y que requieren en mayor grado de los servicios de mediación o protección por parte del SERNAC o de las Superintendencias u otras instituciones tutelares y regulatorias. Por ejemplo, parecería conveniente que el Programa considere como un criterio de priorización el privilegiar la instalación y operación de plataformas de atención de público en aquellas comunas que concentran población de bajos recursos, cuyos habitantes enfrentan mayores dificultades para acceder a información y hacer valer sus reclamos o consultas en materias de consumo.
11. Considerar en el corto plazo un proyecto de migración del software actual que forma parte del SIAC hacia una plataforma de desarrollo más abierta y estándar del mercado. De esta forma, será posible que el software computacional pueda ser puesto en operación en cualquier instalación computacional – propia del SERNAC o externa - que cuente con equipamiento necesario para estos efectos, eliminando la actual dependencia que existe con ENTEL respecto del sistema computacional.
12. Realizar un análisis para identificar en detalle las actividades pendientes para dar término al Programa, estableciendo así un horizonte de tiempo calendario que el Panel ha estimado hasta fines de 2007, luego del cual, las actividades deben definirse como una modalidad de funcionamiento normal del Servicio.

REFERENCIAS

Bibliografía

Ficha Antecedentes del Programa	SERNAC	Ene, 2005
Estado de Avance Proyecto SernacFacilita - SIAC (Láminas)	SERNAC	Sep, 2004
Acuerdo de Integración de Atención de Usuarios SERNAC - SAFP	SERNAC	Jul, 2004
Acuerdo de Cooperación e Integración SERNAC - SEC	SERNAC	Abr, 2004
Procedimientos Derivación de Casos - SUBTEL	SERNAC	Jul, 2004
Convenio de Cooperación e Integración SERNAC - SISS	SERNAC	Sep, 2003
Manual de Usuario: Panel Atención al Público	SERNAC	Sep, 2003
Ley N° 19.496 (Texto c/modificación; para difusión)	SERNAC	Jul, 2004
Levantamiento Requerimientos Técnicos, Proyecto Ventanilla Unica	SERNAC (Consultores)	May, 2002
Bases Administrativas Licitación Proyecto Ventanilla Unica	SERNAC	Jul, 2002
Bases Técnicas Proyecto OIR	SERNAC	Jul, 2002
Aprobación Contrato "software" con Entel <i>Call Center</i> S.A.	SERNAC	Dic, 2002
Proyecto OIR Ventanilla Unica (Láminas)	SERNAC	Ene, 2005
Respuestas al Panel	SERNAC	Ene, 2005
Mensaje Ley 19.955	SERNAC	Ago, 2001
Modelo Convenio OCIC	SERNAC	s/f
Modelo Convenio Gobernaciones	SERNAC	s/f
Resultados Encuesta Satisfacción Atención de Público	SERNAC	Ene, 2005
Proyecto de Presupuesto 2005	SERNAC	Feb, 2005
Descripciones Cargo (3 archivos)	SERNAC	Feb, 2005
PMG Planificación y Control Gestión	SERNAC	Feb, 2005
Hitos Relevantes Programa OIR	SERNAC	Feb, 2005
Resumen Ley 19.880		May, 2003
Encuesta WIP 2003 y 2004. Síntesis de Resultados	WIP Chile	Ene, 2005

Entrevistas

Luis Morales, Sectorialista DIPRES

Ernesto Benado, CONADECUS

Marcela Figueroa, Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)

Werner Arias, Línea Directa, El Mercurio S.A.

Yésica Duarte y Mario Alarcón, OPIC Puente Alto

Juan Pimentel Molina, OCIC Viña del Mar

Rodrigo Domínguez, Celia Gallardo y Pilar Araus, OCIC respectivamente de San Bernardo, Santiago y Melipilla (entrevistas telefónicas)

ANEXO N° 1A

El Panel ha sostenido además reuniones con personal directivo y funcionarios del SERNAC de diversas áreas.

ANEXOS

Anexo N° 1-A Matriz de Evaluación del Programa

Anexo N° 1-B Medición de Indicadores Matriz de Evaluación del Programa

Anexo N° 2-A Matriz de Marco Lógico Final

Anexo N° 3 Antecedentes Presupuestarios

Anexo N° 4 Casos Ingresados

Anexo N°5 Tipo de Plataforma implementada en cada Comuna

MATRIZ DE EVALUACION DEL PROGRAMA

<p>NOMBRE DEL PROGRAMA: Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamos)</p> <p>AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2003 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION SERVICIO RESPONSABLE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acercar el SERNAC a la Gente, mejorando la cobertura territorial mediante convenios con municipalidades o aumentando el número de medios o canales disponibles para acceder a servicios o productos del SERNAC, simplificando el lenguaje (adecuado a cada tipo de usuario), dando claridad acerca de cómo acceder a nuestros servicios, mejorando el grado de efectividad en las acciones medidas por estándares conocidos, mejorando la presencia pública del SERNAC, y realizando evaluaciones periódicas sobre el grado de conocimiento del servicio y percepción de su calidad. • Crear cultura de respeto de derechos y deberes de consumidores, aumentando el número de profesores y colegios capacitados y grado de uso del material educativo, el número de consumidores que conoce sus derechos, el número de empresas que capacitan en el tema a sus empleados, el grado de apoyo público y político respecto a la necesidad de protección al consumidor en una economía de mercado, generando la presencia de actores relevantes del mundo privado y/o sociedad civil en el lado de los consumidores, y presencia pública del tema. <p>PRODUCTO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Producto = Orientación, asesoría jurídica y protección Sub Producto = Tramitación de reclamos.</p>				
I. ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo		
<p>FIN Contribuir a la protección de los derechos de los consumidores</p>	<p>Calidad/Resultado Final 1.- Porcentaje de consumidores que perciben desprotección en sus derechos</p>	<p>(Población que señala tener "poca o nula protección"/Total Población)*100</p>	Encuestas de Satisfacción de usuarios	
<p>PROPOSITO Consumidores acceden en forma expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.</p>	<p>Economía/Proceso 2.- Porcentaje del presupuesto asignado efectivamente gastado</p>	<p>(Gasto efectivo en la implementación de plataformas y puntos de contacto/Total de presupuesto asignado)*100</p>	Informe de ejecución presupuestaria SERNAC	

	<p>Eficacia/Proceso (*) 3.- Porcentaje de la demanda real atendida por canal presencial</p>	<p>(cantidad de personas atendidas por canal presencial/cantidad de personas que recurrieron a ser atendidas por canal presencial)*100</p>	<p>Encuestas y estudios de Teoría de Cola</p>	
--	--	--	---	--

(*) Indicador no cuenta con información

	Eficacia/Proceso 4.- Porcentaje de la demanda que acceden a resolución	(N° de personas que recibieron respuesta a requerimiento/N° de personas que tiene casos registrados)*100	Base de Datos del SernacFacilita	
	Eficacia/Proceso 5.- Tasa de error en registro de datos obligatorios por etapa mediación	(N° de casos con datos de consumidor incorrectamente registrados/N° de casos registrados)*100	Base de Datos del SernacFacilita	
	Eficacia/Proceso (*) 6.- Porcentaje de la demanda real atendida por canal telefónico	(Cantidad de personas atendidas por canal telefónico/Cantidad de personas que llamaron al N° de teléfono de SernacFacilita)*100		
	Eficacia/Proceso 7.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido en etapa mediación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta en etapa mediación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de casos en etapa mediación)*100		
	Eficacia/Producto 8.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido etapa orientación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta de caso etapa orientación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de caso etapa orientación)*100	Base de Datos del SernacFacilita	Cartas - Oficios enviados a consumidor y proveedor
	Eficiencia/Producto (*) 9.- Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal presencial	(Gasto efectivo total en requerimiento canal presencial/Total requerimientos por canal presencial)*100	Informes presupuestarios SERNAC	
	Eficiencia/Producto (*) 10.- Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal telefónico	(Gasto efectivo total en requerimiento canal telefónico/Total de requerimientos por canal telefónico)*100		

COMPONENTE 1 Plataformas o Puntos de Contacto Comunales para la atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor	Eficacia/Producto 11.- Porcentaje de comunas con más de 70 mil habitantes con Plataforma funcionando	(Plataformas funcionado/N° de comunas con más de 70 mil habitantes)*100	Convenios firmados	Municipios “aceptan y tienen voluntad” para la incorporación de plataformas Gobernaciones y Subsecretarías “aceptan y tienen voluntad” para incorporarse al Programa Población conoce la existencia de la facilidad de “ventanilla única”
			Registro de casos en SW del SernacFacilita	
	Eficacia/Producto 12.- Porcentaje de cobertura de plataformas funcionando en comunas de menos de 70 mil habitantes.	(N° de plataformas implementadas/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes)*100	Convenios firmados	
			Registros en BD del SernacFacilita	
	Eficacia/Producto 13.- Porcentaje de cobertura de puntos de contacto implementados/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes	(N° de puntos de contacto implementados/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes)*100	Convenios firmados	
			Registros en BD del SernacFacilita	
	Eficacia/Producto 14.- Porcentaje de población cubierta con plataforma en comunas con más de 70 mil habitantes.	(Población cubierta con plataforma en comunas con más de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas con más de 70 mil habitantes)*100	Convenios Firmados	
			Registros en BD del SernacFacilita	
Eficacia/Producto 15.- Porcentaje de población cubierta con plataforma en comunas con menos de 70 mil habitantes.	((Población cubierta con plataforma en comunas con menos de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas de menos de 70 mil habitantes)*100	Convenio firmado		
		Registro en BD del SernacFacilita		
Eficacia/Producto 16.- Porcentaje de población cubierta con puntos de contacto en comunas con menos de 70 mil habitantes.	(Población cubierta con puntos de contacto en comunas con menos de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas de menos de 70 mil habitantes)*100	Convenios firmados		
		Registros en BD de SernacFacilita		
Eficacia/Producto 17.- Porcentaje de comunas con Plataforma conectadas a Internet funcionando	(N° de Plataformas con acceso a Internet funcionado/N° total de comunas)*100	Convenios firmados		
		Registros en BD de SernacFacilita		

	Eficacia/Proceso 18.- Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspecto jurídico	(N° de funcionarios SERNAC capacitados en materia jurídica/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público en las plataformas)*100	Firmas en lista de asistencia a jornadas de capacitación	
COMPONENTE 2 Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando	Eficacia/Producto 19.- Variación de registro de casos etapa reclamo por período.	(N° de requerimientos etapa reclamo período actual/N° requerimientos etapa reclamo período anterior)*100	Base de Datos del SernacFacilita	
	Eficacia/Producto 20.- Ingreso de casos por área económica Tiendas no especializadas (Grandes tiendas y supermercados)	(N° de casos por área económica Tiendas no especializadas/Total casos ingresados en etapa mediación)*100	Base de Datos SernacFacilita	
	Eficacia/Proceso 21.- Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspectos del sistema	(N° de funcionarios SERNAC que atienden público que asistieron a jornadas de capacitación/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público)*100	Firma de lista de asistencia en jornadas de capacitación	
	Eficiencia/Producto (*) 22.- Costo promedio de una atención producida	Costo total de atención de público del período/N° de requerimientos ingresados del período	Informes de ejecución presupuestaria SERNAC	
	Economía/Proceso 23.- Porcentaje de ejecución presupuestaria destinada al software	(Gasto efectivo en el software/presupuesto total asignado al proyecto)*100	Informes de ejecución presupuestaria SERNAC	
	Calidad/Res. Intermedio (*) 24.- Porcentaje de los funcionarios de atención de plataformas que califican el workflow como una buena herramienta (nota 5 en escala de 1 a 7).	(N° de funcionarios que califican con nota 5 o superior el workflow/N° total de funcionarios de puntos de contacto)*100	Encuestas de evaluación del SW	
ACTIVIDADES				

<p>COMPONENTE 1 Plataformas o Puntos de Contacto Comunales para la atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.1 Establecer contactos con los alcaldes de cada una de las municipalidades donde no existan puntos de atención. - - 1.2 Establecimiento, perfeccionamiento y actualización periódica de convenios con los distintos municipios a lo largo del país. - - 1.3 Establecimiento, perfeccionamiento y actualización periódica de convenios con las Superintendencias de servicios. - - 1.4 Equipamiento físico y humano de las plataformas y puntos de contacto establecidos. - - 1.4 Diseño e implementación de campañas de difusión locales respecto de la ubicación y funcionalidad de los puntos de contacto. - - 1.5 Plan de capacitación en atención de público referido a materias jurídicas que deben manejar los ejecutivos. 	
<p>COMPONENTE 2 Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.1 Levantamiento y análisis de los procesos y procedimientos de atención de público en cada una de las instituciones sectoriales involucradas. - - 2.2 Diseño, implementación y actualización de un proceso sistémico que asegure la uniformidad y actualización permanente de la información al usuario - 2.2.1 Diseño de procesos estandarizados para la atención de público y tramitación de los requerimientos de las distintas instituciones involucradas. - 2.2.2 Diseño, implementación y actualización de un Workflow (programa informático) que permita atender los requerimientos relacionados con cada una de las instituciones involucradas. - - 2.3 Capacitación del Recurso Humano de las plataformas y puntos de contacto en la atención de consumidores. - 2.3.1 Elaboración y actualización de manuales estandarizados de procesos de atención, registro y de los protocolos de la misma. - 2.3.2 Realización de cursos de capacitación en el manejo del Workflow. - 2.3.3 Realización de cursos de capacitación al personal de atención de público para la actualización de contenidos en temáticas de consumo. - - 2.4 Implementación de un Plan de Gestión de Plataforma, de ejecución directa de las Direcciones Regionales 	

MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE MARCO LÓGICO (PERIODO 2001 - 2004)

<p>NOMBRE DEL PROGRAMA: Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamos)</p> <p>AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2003 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION SERVICIO RESPONSABLE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acercar el SERNAC a la Gente, mejorando la cobertura territorial mediante convenios con municipalidades o aumentando el número de medios o canales disponibles para acceder a servicios o productos del SERNAC, simplificando el lenguaje (adecuado a cada tipo de usuario), dando claridad acerca de cómo acceder a nuestros servicios, mejorando el grado de efectividad en las acciones medidos por estándares conocidos, mejorando la presencia pública del SERNAC, y realizando evaluaciones periódicas sobre el grado de conocimiento del servicio y percepción de su calidad. • Crear cultura de respeto de derechos y deberes de consumidores, aumentando el número de profesores y colegios capacitados y grado de uso del material educativo, el número de consumidores que conoce sus derechos, el número de empresas que capacitan en el tema a sus empleados, el grado de apoyo público y político respecto a la necesidad de protección al consumidor en una economía de mercado, generando la presencia de actores relevantes del mundo privado y/o sociedad civil en el lado de los consumidores, y presencia pública del tema. <p>PRODUCTO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Producto = Orientación, asesoría jurídica y protección Sub Producto = Tramitación de reclamos.</p>						
Evolución de Indicadores						
II. ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN			
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2001	2002	2003	2004
FIN Contribuir a la protección de los derechos de los consumidores	Calidad/Resultado Final 1.- Porcentaje de consumidores que perciben desprotección en sus derechos	(Población que señala tener "poca o nula protección"/Total Población)*100	69.0 %	77.0 %	65.0 %	54.0 %
PROPOSITO Consumidores acceden en forma expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.	Economía/Proceso 2.- Porcentaje del presupuesto asignado efectivamente gastado	(Gasto efectivo en la implementación de plataformas y puntos de contacto/Total de presupuesto asignado)*100	s.i.	s.i.
	Eficacia/Proceso 3.- Porcentaje de la demanda real atendida por canal presencial	(cantidad de personas atendidas por canal presencial/cantidad de personas que recurrieron a ser atendidas por canal presencial)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.

	Eficacia/Proceso 4.- Porcentaje de la demanda que acceden a resolución	(N° de personas que recibieron respuesta a requerimiento/N° de personas que tiene casos registrados)*100	s.i.	s.i.	90.0 %	93.9 %
	Eficacia/Proceso 5.- Tasa de error en registro de datos obligatorios por etapa mediación	(N° de casos con datos de consumidor incorrectamente registrados/N° de casos registrados)*100	s.i.	s.i.	0.33 %	0.23 %
	Eficacia/Proceso 6.- Porcentaje de la demanda real atendida por canal telefónico	(Cantidad de personas atendidas por canal telefónico/Cantidad de personas que llamaron al N° de teléfono de SernacFacilita)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.
	Eficacia/Proceso 7.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido en etapa mediación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta en etapa mediación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de casos en etapa mediación)*100	s.i.	s.i.	28.7 %	53.9 %
	Eficacia/Producto 8.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido etapa orientación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta de caso etapa orientación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de caso etapa orientación)*100	s.i.	s.i.	43.9 %	100.0 %
	Eficiencia/Producto 9.- Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal presencial	(Gasto efectivo total en requerimiento canal presencial/Total requerimientos por canal presencial)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.
	Eficiencia/Producto 10.- Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal telefónico	(Gasto efectivo total en requerimiento canal telefónico/Total de requerimientos por canal telefónico)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.
COMPONENTE 1 Plataformas o Puntos de Contacto Comunales para la atención de público operando en todas las comunas del país e	Eficacia/Producto 11.- Porcentaje de comunas con más de 70 mil habitantes con Plataforma funcionado	(Plataformas funcionado/N° de comunas con más de 70 mil habitantes)*100	0.0 %	0.0 %	72.3 %	75.8 %

integrando una red nacional de protección al consumidor	Eficacia/Producto 12.- Porcentaje de cobertura de plataformas funcionando en comunas de menos de 70 mil habitantes.	(N° de plataformas implementadas/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes)*100	0.0 %	0.0 %	68.6 %	70.0 %
---	---	--	-------	-------	--------	--------

	Eficacia/Producto 13.- Porcentaje de cobertura de puntos de contacto en comunas de menos de 70 mil habitantes	(N° de puntos de contacto implementados/N° de comunas con menos de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	11.2 %	20.4 %
	Eficacia/Producto 14.- Porcentaje de población cubierta con plataforma en comunas con más de 70 mil habitantes.	(Población cubierta con plataforma en comunas con más de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas con más de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	72.1 %	77.6 %
	Eficacia/Producto 15.- Porcentaje de población cubierta con plataforma en comunas con menos de 70 mil habitantes.	((Población cubierta con plataforma en comunas con menos de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas de menos de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	73.9 %	76.7 %
	Eficacia/Producto 16.- Porcentaje de población cubierta con puntos de contacto en comunas con menos de 70 mil habitantes.	(Población cubierta con puntos de contacto en comunas con menos de 70 mil habitantes/Total de población nacional en comunas de menos de 70 mil habitantes)*100	s.i.	s.i.	7.1 %	12.2 %
	Eficacia/Producto 17.- Porcentaje de comunas con Plataforma conectadas a Internet funcionando	(N° de Plataformas con acceso a Internet funcionado/N° total de comunas)*100	s.i.	s.i.	33.6 %	33.8 %
	Eficacia/Proceso 18.- Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspecto jurídico	(N° de funcionarios SERNAC capacitados en materia jurídica/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público en las plataformas)*100	s.i.	s.i.	100.0 %	100.0 %
COMPONENTE 2 Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando	Eficacia/Producto 19.- Variación de registro de casos etapa reclamo por período.	(N° de requerimientos etapa reclamo período actual/N° requerimientos etapa reclamo período anterior)*100	110.2 %	92.6 %	115.7 %	124.8 %
	Eficacia/Producto 20.- Ingreso de casos por área económica Tiendas no especializadas (Grandes tiendas y supermercados)	(N° de casos por área económica Tiendas no especializadas/Total casos ingresados en etapa mediación)*100	s.i.	s.i.	23.8 %	25.2 %

	Eficacia/Proceso 21.- Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspectos del sistema	(N° de funcionarios SERNAC que atienden público que asistieron a jornadas de capacitación/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público)*100	s.i.	s.i.	100.0 %	100.0 %
	Eficiencia/Producto 22.- Costo promedio de una atención producida	Costo total de atención de público del período/N° de requerimientos ingresados del período	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.
	Economía/Proceso 23.- Porcentaje de ejecución presupuestaria destinada al software	(Gasto efectivo en el software/presupuesto total asignado al proyecto)*100	s.i.	100.0 %	86.5 %	89.5 %
	Calidad/Resultado Intermedio 24.- Porcentaje de los funcionarios de atención de plataformas que califican el workflow como una buena herramienta (nota 5 en escala de 1 a 7).	(N° de funcionarios que califican con nota 5 o superior el workflow/N° total de funcionarios de puntos de contacto)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.

MATRIZ DE MARCO LOGICO FINAL

<p>NOMBRE DEL PROGRAMA: Proyecto OIR (Orientación, Información y Reclamos)</p> <p>AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2003 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION SERVICIO RESPONSABLE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acercar el SERNAC a la Gente, mejorando la cobertura territorial mediante convenios con municipalidades o aumentando el número de medios o canales disponibles para acceder a servicios o productos del SERNAC, simplificando el lenguaje (adecuado a cada tipo de usuario), dando claridad acerca de cómo acceder a nuestros servicios, mejorando el grado de efectividad en las acciones medidos por estándares conocidos, mejorando la presencia pública del SERNAC, y realizando evaluaciones periódicas sobre el grado de conocimiento del servicio y percepción de su calidad. • Crear cultura de respeto de derechos y deberes de consumidores, aumentando el número de profesores y colegios capacitados y grado de uso del material educativo, el número de consumidores que conoce sus derechos, el número de empresas que capacitan en el tema a sus empleados, el grado de apoyo público y político respecto a la necesidad de protección al consumidor en una economía de mercado, generando la presencia de actores relevantes del mundo privado y/o sociedad civil en el lado de los consumidores, y presencia pública del tema. <p>PRODUCTO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Producto = Orientación, asesoría jurídica y protección Sub Producto = Tramitación de reclamos.</p>				
III. ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo		
FIN Contribuir a la protección de los derechos de los consumidores	Calidad/Resultado Final Porcentaje de consumidores que perciben desprotección en sus derechos	$\frac{\text{(Población que señala tener "poca o nula protección"/Total Población)} \times 100}{1}$	Encuestas de Satisfacción de usuarios	
	Calidad/Resultado Intermedio Porcentaje de personas que califican como buena el nivel de protección que entrega el SERNAC (nota 5 o superior en escala 1 a 7).	$\frac{\text{(Nº de personas que califican con nota 5 o superior el nivel de protección que ofrece el SERNAC/Nº total de personas encuestadas)} \times 100}{1}$		
PROPOSITO Consumidores acceden en forma	Economía/Proceso Porcentaje del presupuesto asignado efectivamente gastado	$\frac{\text{(Gasto efectivo en la implementación de plataformas y puntos de contacto/Total de presupuesto asignado)} \times 100}{1}$	Informe de ejecución presupuestaria SERNAC	

expedita, oportuna y estandarizada a la presentación y resolución de requerimientos en materia de consumo.	Eficacia/Proceso Porcentaje de la demanda real atendida por canal presencial	(cantidad de personas atendidas por canal presencial/cantidad de personas que recurrieron a ser atendidas por canal presencial)*100	Encuestas y estudios de Teoría de Cola	
--	--	---	--	--

	Eficacia/Proceso Porcentaje de la demanda que acceden a resolución	(N° de personas que recibieron respuesta a requerimiento/N° de personas que tiene casos registrados)*100	Base de Datos del SernacFacilita	
	Eficacia/Proceso Tasa de error en registro de datos obligatorios por etapa mediación	(N° de casos con datos de consumidor incorrectamente registrados/N° de casos registrados)*100	Base de Datos del SernacFacilita	
	Eficacia/Proceso Porcentaje de la demanda real atendida por canal telefónico	(Cantidad de personas atendidas por canal telefónico/Cantidad de personas que llamaron al N° de teléfono de SernacFacilita)*100		
	Eficacia/Proceso Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido en etapa mediación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta en etapa mediación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de casos en etapa mediación)*100		
	Eficacia/Producto Porcentaje de cumplimiento de tiempo ofrecido etapa orientación	(Tiempo ofertado al consumidor que tomaría entregar la respuesta de caso etapa orientación/Tiempo promedio real que tomó entregar respuesta de caso etapa orientación)*100	Base de Datos del SernacFacilita Cartas - Oficios enviados a consumidor y proveedor	
	Eficacia/Producto Tiempo de Respuesta etapa consulta.	(Tiempo de respuesta de requerimientos de tipo consulta/N° requerimientos de tipo consulta		
	Eficacia/Producto Tiempo de Respuesta etapa orientación.	(Tiempo de respuesta de requerimientos de tipo orientación/N° requerimientos de tipo orientación		
	Eficacia/Producto Tiempo de Respuesta etapa preproblema.	(Tiempo de respuesta de requerimientos de tipo preproblema/N° requerimientos de tipo preproblema		
	Eficiencia/Producto Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal presencial	(Gasto efectivo total en requerimiento canal presencial/Total requerimientos por canal presencial)*100	Informes presupuestarios SERNAC	

	Eficiencia/Producto Gasto promedio de tramitación de requerimiento canal telefónico	(Gasto efectivo total en requerimiento canal telefónico/Total de requerimientos por canal telefónico)*100		
--	---	---	--	--

<p>COMPONENTE 1 Atención de público operando en todas las comunas del país e integrando una red nacional de protección al consumidor, a través de Plataformas o Puntos de Contacto Comunes</p>	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de comunas con Plataforma funcionado</p>	<p>(Plataformas funcionado/N° Comunas)*100</p>	<p>Registro de casos en SW del SernacFacilita</p>	<p>Municipios “aceptan y tienen voluntad” para la incorporación de plataformas en sus comunas</p> <p>Municipios utilizan sistema SIAC en línea e ingresan todos los casos</p> <p>Gobernaciones y Subsecretarías “aceptan y tienen voluntad” para incorporarse al Programa</p>
	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de cobertura de puntos de contacto en comunas</p>	<p>(N° de puntos de contacto implementados/N° de comunas)*100</p>	<p>Registros en BD del SernacFacilita</p>	
	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de población cubierta con plataforma</p>	<p>(Población cubierta con plataforma /Total de población nacional)*100</p>	<p>Registros en BD del SernacFacilita</p>	
	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de población cubierta con puntos de contacto en comunas.</p>	<p>(Población cubierta con puntos de contacto en comunas /Total de población nacional)*100</p>	<p>Registros en BD de SernacFacilita</p>	
	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de comunas con Plataforma conectadas a Internet funcionando</p>	<p>(N° de Plataformas con acceso a Internet funcionado/N° total de comunas)*100</p>	<p>Registros en BD de SernacFacilita</p>	
	<p>Eficacia/Proceso Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspecto jurídico</p>	<p>(N° de funcionarios SERNAC capacitados en materia jurídica/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público en las plataformas)*100</p>	<p>Firmas en lista de asistencia a jornadas de capacitación</p>	
	<p>Eficiencia/Proceso Casos mensuales atendidos por funcionario en Plataformas Comunes</p>	<p>(Casos atendidos en Plataformas Comunes / 12 / Total funcionarios municipales asignados al Programa)*100</p>	<p>Base de Datos del SernacFacilita e Informes periódicos de gestión de los municipios</p>	
<p>COMPONENTE 2 Sistema estandarizado e integrado de atención de público instalado y operando</p>	<p>Eficacia/Producto Variación de registro de casos etapa reclamo por período.</p>	<p>(N° de requerimientos etapa reclamo período actual/N° requerimientos etapa reclamo período anterior)*100</p>	<p>Base de Datos del SernacFacilita</p>	
	<p>Eficacia/Producto Ingreso de casos por área económica Tiendas no especializadas (Grandes tiendas y supermercados)</p>	<p>(N° de casos por área económica Tiendas no especializadas/Total casos ingresados en etapa mediación)*100</p>	<p>Base de Datos SernacFacilita</p>	

Componente N°2 (Continuación)	Eficacia/Proceso Porcentaje de funcionarios SERNAC capacitados en aspectos del sistema	(N° de funcionarios SERNAC que atienden público que asistieron a jornadas de capacitación/N° total de funcionarios SERNAC que atienden público)*100	Firma de lista de asistencia en jornadas de capacitación	
	Eficiencia/Producto Costo promedio de una atención producida	Costo total de atención de público del período/N° de requerimientos ingresados del período	Informes de ejecución presupuestaria SERNAC	
	Economía/Proceso Porcentaje de ejecución presupuestaria destinada al software	(Gasto efectivo en el software/presupuesto total asignado al proyecto)*100	Informes de ejecución presupuestaria SERNAC	
	Calidad/Resultado Intermedio Porcentaje de los funcionarios de atención de plataformas que califican el workflow como una buena herramienta (nota 5 en escala de 1 a 7).	(N° de funcionarios que califican con nota 5 o superior el workflow/N° total de funcionarios de puntos de contacto)*100		
COMPONENTE 3 Consumidores conocen existencia de Plataformas Comunales y Puntos de Contacto, su ubicación y los servicios que prestan	Grado de Conocimiento de la población respecto del lugar y medio para presentar sus requerimientos	(Población que señala tener conocimiento / Total Población)*100	Encuestas de Satisfacción de usuarios	

ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE COSTOS

Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo del SERNAC (miles de pesos de 2005)

AÑO 2002	Ítemes	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
			Monto	%
	Personal	1.498.050	1.494.652	99,8%
	Bienes y Servicios de Consumo	409.778	409.776	100,0%
	Inversión	191.681	187.510	97,8%
	Transferencias	622.428	619.524	99,5%
	Otros	22.702	13.541	59,6%
	TOTAL	2.744.637	2.725.002	99,3%

AÑO 2003	Ítemes	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
			Monto	%
	Personal	1.749.143	1.748.820	100,0%
	Bienes y Servicios de Consumo	408.030	403.297	98,8%
	Inversión	194.074	132.541	68,3%
	Transferencias	393.617	376.496	95,7%
	Otros	5.135	4.062	79,1%
	TOTAL	2.750.000	2.665.215	96,9%

AÑO 2004	Ítemes	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
			Monto	%
	Personal	1.864.864	1.650.876	88,5%
	Bienes y Servicios de Consumo	450.964	408.318	90,5%
	Inversión	192.454	43.060	22,4%
	Transferencias	335.791	298.761	89,0%
	Otros	22.878	22.765	99,5%
	TOTAL	2.866.950	2.423.778	84,5%

AÑO 2005	Ítemes	Presupuesto Asignado
Bienes y Servicios de Consumo	562.176	
Inversión	74.818	
Transferencias	602.617	
Otros	1.210	
TOTAL	3.237.665	

ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE COSTOS

Fuentes de Financiamiento del Programa (miles de pesos de 2005)

Fuentes de Financiamiento	2003		2004		2005	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Aporte Fiscal - Transferencias	209.474	15,2%	188.656	13,6%	394.721	23,5%
Aporte Fiscal SERNAC – Otros	64.534	4,7%	66.167	4,8%	6.9475	4,1%
Personal Atención Público	154.463	11,2%	157.056	11,3%	164.909	9,8%
Personal Apoyo	48.355	3,5%	47.810	3,4%	50.200	3,0%
Arriendo	8.178	0,6%	8.331	0,6%	8.748	0,5%
	275.530	20,0%	279.364	20,1%	293.322	17,5%
Aportes de Terceros (Municipios)	889.561	64,7%	922.806	66,3%	990.039	59,0%
Total	1.374.565	100,0%	1.390.826	100,0%	1.678.082	100,0%

Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo del Programa (miles de pesos de 2005)

AÑO 2003	Ítemes	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
			Monto	%
SERNAC		485.004	479.475	98,86%
Personal		308.593	335.086	108,59%
Bienes y Servicios de Consumo		148.085	135.560	91,54%
Inversión		28.326	8.829	31,17%
Aportes de Terceros		889.561	889.561	100,00%
TOTAL		1.374.565	1.369.036	99,60%

AÑO 2004	Ítemes	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
			Monto	%
SERNAC		468.020	467.868	99,9%
Personal		323.758	356.134	110,0%
Bienes y Servicios de Consumo		107.373	103.250	96,2%
Inversión		36.889	8.484	23,0%
Aportes de Terceros		922.806	922.806	100,0%
TOTAL		1.390.826	1.390.674	99,9%

AÑO 2005	Presupuesto Asignado
SERNAC	688.043
Personal	324.374
Bienes y Servicios de Consumo	208.748
Inversión	154.921

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 3

Aportes de Terceros	990.039
TOTAL	1.678.082

Costo de Producción de los Componentes del Programa (miles de pesos 2005)

AÑO 2003

Región	Componentes					TOTAL
	N° 1				N° 2	
	Aporte Directo	Otros SERNAC	Aportes Terceros	Total	Aporte Directo	
I	6.445	13.181	24.206	43.832	4.520	48.352
II	6.445	13.504	26.467	46.416	4.520	50.936
III	6.445	10.223	27.910	44.578	4.520	49.098
IV	6.445	13.487	42.131	62.063	4.520	66.583
V	10.313	15.040	132.971	158.324	7.231	165.555
VI	6.445	12.852	106.245	125.542	4.520	130.062
VII	6.445	13.452	77.713	97.610	4.520	102.130
VIII	10.313	15.672	98.331	124.316	7.231	131.547
IX	7.734	12.220	80.636	100.590	5.424	106.014
X	7.734	13.667	113.265	134.666	5.424	140.090
XI	6.445	15.517	27.663	49.625	4.520	54.145
XII	6.445	11.208	9.126	26.779	4.520	31.299
RM	32.227	115.507	122.897	270.631	22.594	293.225
Total	119.881	275.530	889.561	1.284.972	84.064	1.369.036

AÑO 2004

Región	Componentes					TOTAL
	N° 1				N° 2	
	Aporte Directo	Otros SERNAC	Aportes Terceros	Total	Aporte Directo	
I	5.256	13.460	24.216	42.932	4.879	47.811
II	5.256	13.720	26.169	45.145	4.879	50.024
III	5.256	10.329	27.878	43.463	4.879	48.342
IV	5.256	13.651	42.788	61.695	4.879	66.574
V	8.410	15.205	141.626	165.241	7.806	173.047
VI	5.256	13.013	110.084	128.353	4.879	133.232
VII	5.256	13.654	76.836	95.746	4.879	100.625
VIII	8.410	15.821	114.895	139.126	7.806	146.932
IX	6.307	12.411	79.726	98.444	5.854	104.298
X	6.307	13.733	113.968	134.008	5.854	139.862
XI	5.256	15.734	28.200	49.190	4.879	54.069

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 3

XII	5.256	11.334	9.872	26.462	4.879	31.341
RM	26.280	117.300	126.549	270.129	24.390	294.519
Total	97.762	279.364	922.807	1.299.933	90.742	1.390.674

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

TOTAL ANUAL 2003
Desde : 01/01/2003

Hasta : 31/12/2003

TOTAL CASOS INGRESADOS

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			Total
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	
I	486	137	5	1	3	0	632	515	1	10	0	0	1	527	1.159	294	203	30	527
II	187	35	151	1	8	2	384	550	3	85	0	83	12	733	1.117	255	416	62	733
III	997	160	9	0	4	0	1.170	261	1	18	0	8	0	288	1.458	168	106	14	288
IV	1.445	206	4	0	4	0	1.659	508	7	4	0	0	0	519	2.178	275	194	50	519
V	1.526	460	311	0	127	16	2.440	731	4	143	1	151	59	1.089	3.529	526	154	409	1.089
VI	444	347	81	0	4	0	876	917	5	151	0	0	0	1.073	1.949	521	324	228	1.073
VII	1.625	603	68	0	25	0	2.321	732	1	34	0	12	0	779	3.100	508	262	9	779
VIII	2.481	695	30	1	24	0	3.231	1.159	4	139	0	1	0	1.303	4.534	295	246	762	1.303
IX	2.157	851	2	0	4	0	3.014	869	4	113	0	21	1	1.008	4.022	487	520	1	1.008
X	1.124	348	66	0	86	0	1.624	511	10	269	0	86	1	877	2.501	400	391	86	877
XI	406	113	3	0	10	1	533	148	3	17	0	2	1	171	704	77	85	9	171
XII	76	62	1	0	4	0	143	287	0	0	0	2	1	290	433	117	40	133	290
RM	8.946	111	53	0	217	1	9.328	4.610	35	584	0	238	4	5.471	14.799	2.267	2.212	992	5.471
Total	21.900	4.128	784	3	520	20	27.355	11.798	78	1.567	1	604	80	14.128	41.483	6.190	5.153	2.785	14.128

DIRECCIONES REGIONALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			Total
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	
I	411	134	5	0	3	0	553	408	0	10	0	0	1	419	972	212	187	20	419
II	186	35	151	0	7	2	381	539	3	83	0	81	12	718	1.099	250	406	62	718
III	850	155	8	0	4	0	1.017	230	1	16	0	8	0	255	1.272	144	97	14	255
IV	989	198	4	0	4	0	1.195	486	7	4	0	0	0	497	1.692	258	194	45	497
V	1.392	452	306	0	127	16	2.293	597	3	140	1	148	58	947	3.240	474	149	324	947
VI	350	337	80	0	4	0	771	838	5	151	0	0	0	994	1.765	476	309	209	994
VII	1.531	590	68	0	25	0	2.214	631	1	31	0	12	0	675	2.889	444	231	0	675
VIII	2.478	692	30	1	24	0	3.225	1.157	4	139	0	1	0	1.301	4.526	294	246	761	1.301
IX	2.140	851	2	0	4	0	2.997	862	4	112	0	21	1	1.000	3.997	484	515	1	1.000
X	847	347	66	0	86	0	1.346	336	10	259	0	85	1	691	2.037	290	325	76	691
XI	399	110	2	0	10	0	521	147	3	17	0	2	1	170	691	77	84	9	170
XII	76	62	1	0	4	0	143	287	0	0	0	2	1	290	433	117	40	133	290
RM	8.884	76	36	0	217	0	9.213	4.469	25	566	0	238	4	5.302	14.515	2.174	2.144	984	5.302
Total	20.533	4.039	759	1	519	18	25.869	10.987	66	1.528	1	598	79	13.259	39.128	5.694	4.927	2.638	13.259

PLATAFORMAS COMUNALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			Total
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	
I	75	3	0	1	0	0	79	107	1	0	0	0	0	108	187	82	16	10	108
II	1	0	0	1	1	0	3	11	0	2	0	2	0	15	18	5	10	0	15
III	147	5	1	0	0	0	153	31	0	2	0	0	0	33	186	24	9	0	33
IV	456	8	0	0	0	0	464	22	0	0	0	0	0	22	486	17	0	5	22
V	134	8	5	0	0	0	147	134	1	3	0	3	1	142	289	52	5	85	142
VI	94	10	1	0	0	0	105	79	0	0	0	0	0	79	184	45	15	19	79
VII	94	13	0	0	0	0	107	101	0	3	0	0	0	104	211	64	31	9	104
VIII	3	3	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0	0	2	8	1	0	1	2
IX	17	0	0	0	0	0	17	7	0	1	0	0	0	8	25	3	5	0	8
X	277	1	0	0	0	0	278	175	0	10	0	1	0	186	464	110	66	10	186
XI	7	3	1	0	0	1	12	1	0	0	0	0	0	1	13	0	1	0	1
XII	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RM	62	35	17	0	0	1	115	141	10	18	0	0	0	169	284	93	68	8	169
Total	1.367	89	25	2	1	2	1.486	811	12	39	0	6	1	869	2.355	496	226	147	869

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

PRIMER TRIMESTRE 2004

Desde : 01/01/2004

Hasta : 31/03/2004

TOTAL CASOS INGRESADOS

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	196	38	2	0	44	0	280	203	0	4	0	19	0	226	506
II	93	25	47	1	14	0	180	275	6	84	2	13	0	380	560
III	502	86	7	0	0	0	595	203	2	12	0	1	0	218	813
IV	880	145	3	0	3	0	1.031	314	2	15	0	0	0	331	1.362
V	1.069	2	125	0	55	1	1.252	584	3	35	0	139	7	768	2.020
VI	118	74	43	0	1	0	236	509	1	51	0	0	0	561	797
VII	806	229	16	0	1	0	1.052	370	3	23	0	0	1	397	1.449
VIII	745	80	27	0	1	1	854	830	13	81	0	0	0	924	1.778
IX	926	101	5	0	1	0	1.033	435	2	97	0	2	0	536	1.569
X	523	109	46	0	6	0	684	509	4	87	0	6	0	606	1.290
XI	218	23	0	0	7	0	248	82	4	6	0	6	0	98	346
XII	37	31	2	0	4	0	74	145	1	0	0	1	0	147	221
RM	4.537	63	22	0	158	0	4.780	1.864	13	222	0	84	4	2.187	6.967
Total	10.650	1.006	345	1	295	2	12.299	6.323	54	717	2	271	12	7.379	19.678

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
92	116	18	226
147	218	15	380
104	107	7	218
163	116	52	331
286	70	412	768
309	132	120	561
229	162	6	397
416	482	26	924
275	259	2	536
295	286	25	606
48	32	18	98
79	19	49	147
976	989	222	2.187
3.419	2.988	972	7.379

DIRECCIONES REGIONALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	181	38	2	0	44	0	265	199	0	4	0	19	0	222	487
II	89	25	43	1	14	0	172	268	6	77	2	13	0	366	538
III	366	80	7	0	0	0	453	187	0	11	0	1	0	199	652
IV	562	125	2	0	3	0	692	288	2	15	0	0	0	305	997
V	717	1	125	0	55	1	899	361	1	34	0	137	6	539	1.438
VI	34	71	43	0	1	0	149	391	1	51	0	0	0	443	592
VII	740	228	16	0	1	0	985	310	2	22	0	0	0	334	1.319
VIII	741	80	27	0	1	1	850	829	11	81	0	0	0	921	1.771
IX	902	101	5	0	1	0	1.009	428	2	97	0	2	0	529	1.538
X	436	101	45	0	6	0	588	225	4	68	0	4	0	301	889
XI	216	22	0	0	7	0	245	76	0	6	0	6	0	88	333
XII	34	31	2	0	4	0	71	140	1	0	0	1	0	142	213
RM	4.450	8	4	0	158	0	4.620	1.751	6	208	0	84	3	2.052	6.672
Total	9.468	911	321	1	295	2	10.998	5.453	36	674	2	267	9	6.441	17.439

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
90	114	18	222
140	211	15	366
93	102	4	199
150	113	42	305
237	59	243	539
253	115	75	443
196	138	0	334
414	481	26	921
271	258	0	529
137	157	7	301
47	31	10	88
76	18	48	142
904	948	200	2.052
3.008	2.745	688	6.441

PLATAFORMAS COMUNALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	15	0	0	0	0	0	15	4	0	0	0	0	0	4	19
II	4	0	4	0	0	0	8	7	0	7	0	0	0	14	22
III	136	6	0	0	0	0	142	16	2	1	0	0	0	19	161
IV	318	20	1	0	0	0	339	26	0	0	0	0	0	26	365
V	352	1	0	0	0	0	353	223	2	1	0	2	1	229	582
VI	84	3	0	0	0	0	87	118	0	0	0	0	0	118	205
VII	66	1	0	0	0	0	67	60	1	1	0	0	1	63	130
VIII	4	0	0	0	0	0	4	1	2	0	0	0	0	3	7
IX	24	0	0	0	0	0	24	7	0	0	0	0	0	7	31
X	87	8	1	0	0	0	96	284	0	19	0	2	0	305	401
XI	2	1	0	0	0	0	3	6	4	0	0	0	0	10	13
XII	3	0	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	5	8
RM	87	55	18	0	0	0	160	113	7	14	0	0	1	135	295
Total	1.182	95	24	0	0	0	1.301	870	18	43	0	4	3	938	2.239

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
2	2	0	4
7	7	0	14
11	5	3	19
13	3	10	26
49	11	169	229
56	17	45	118
33	24	6	63
2	1	0	3
4	1	2	7
158	129	18	305
1	1	8	10
3	1	1	5
72	41	22	135
411	243	284	938

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

SEGUNDO TRIMESTRE 2004

Desde : 01/04/2004 Hasta : 30/06/2004

TOTAL CASOS INGRESADOS

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	Total
I	333	39	4	0	45	0	421	190	1	3	0	35	0	229	650	102	113	14	229
II	167	46	101	2	2	0	318	333	5	118	1	5	0	462	780	154	252	56	462
III	578	50	1	0	0	0	629	156	1	5	0	0	0	162	791	76	66	20	162
IV	558	84	7	0	0	0	649	329	1	11	0	0	0	341	990	164	120	57	341
V	559	15	105	0	62	3	744	515	0	29	0	132	10	686	1.430	304	79	303	686
VI	105	144	54	0	0	0	303	419	4	45	0	0	0	468	771	224	84	160	468
VII	1.360	444	23	0	39	0	1.866	470	3	25	1	6	0	505	2.371	342	129	34	505
VIII	1.766	178	23	0	0	0	1.967	899	7	43	0	0	6	955	2.922	449	468	38	955
IX	824	57	16	0	0	0	897	396	3	66	0	11	0	476	1.373	240	235	1	476
X	585	176	185	0	0	0	946	363	3	130	0	1	0	497	1.443	247	192	58	497
XI	93	2	1	0	6	0	102	68	0	9	0	10	0	87	189	48	33	6	87
XII	2	1	0	0	0	0	3	178	2	1	0	1	0	182	185	45	21	116	182
RM	3.814	53	15	0	16	0	3.898	2.035	17	332	0	174	4	2.562	6.460	1.173	1.057	332	2.562
Total	10.744	1.289	535	2	170	3	12.743	6.351	47	817	2	375	20	7.612	20.355	3.568	2.849	1.195	7.612

DIRECCIONES REGIONALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	Total
I	327	39	4	0	45	0	415	185	0	3	0	35	0	223	638	98	111	14	223
II	135	45	99	2	2	0	283	245	5	109	1	3	0	363	646	128	222	13	363
III	483	46	0	0	0	0	529	132	0	4	0	0	0	136	665	66	64	6	136
IV	288	73	6	0	0	0	367	299	1	11	0	0	0	311	678	149	114	48	311
V	384	4	93	0	62	2	545	346	0	26	0	131	9	512	1.057	282	71	159	512
VI	33	139	54	0	0	0	226	295	3	43	0	0	0	341	567	168	62	111	341
VII	1.052	430	22	0	39	0	1.543	277	1	21	0	6	0	305	1.848	222	83	0	305
VIII	1.418	173	22	0	0	0	1.613	724	7	41	0	0	5	777	2.390	359	391	27	777
IX	799	57	16	0	0	0	872	385	3	64	0	11	0	463	1.335	231	232	0	463
X	551	157	185	0	0	0	893	169	3	117	0	1	0	290	1.183	144	116	30	290
XI	91	2	1	0	6	0	100	68	0	9	0	10	0	87	187	48	33	6	87
XII	2	1	0	0	0	0	3	169	1	1	0	1	0	172	175	45	21	106	172
RM	3.714	10	2	0	0	0	3.726	1.867	9	326	0	173	4	2.379	6.105	1.084	994	301	2.379
Total	9.277	1.176	504	2	154	2	11.115	5.161	33	775	1	371	18	6.359	17.474	3.024	2.514	821	6.359

PLATAFORMAS COMUNALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	Total
I	6	0	0	0	0	0	6	5	1	0	0	0	0	6	12	4	2	0	6
II	32	1	2	0	0	0	35	88	0	9	0	2	0	99	134	26	30	43	99
III	95	4	1	0	0	0	100	24	1	1	0	0	0	26	126	10	2	14	26
IV	270	11	1	0	0	0	282	30	0	0	0	0	0	30	312	15	6	9	30
V	175	11	12	0	0	1	199	169	0	3	0	1	1	174	373	22	8	144	174
VI	72	5	0	0	0	0	77	124	1	2	0	0	0	127	204	56	22	49	127
VII	308	14	1	0	0	0	323	193	2	4	1	0	0	200	523	120	46	34	200
VIII	348	5	1	0	0	0	354	175	0	2	0	0	1	178	532	90	77	11	178
IX	25	0	0	0	0	0	25	11	0	2	0	0	0	13	38	9	3	1	13
X	34	19	0	0	0	0	53	194	0	13	0	0	0	207	260	103	76	28	207
XI	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2
XII	0	0	0	0	0	0	0	9	1	0	0	0	0	10	10	0	0	10	10
RM	100	43	13	0	16	0	172	168	8	6	0	1	0	183	355	89	63	31	183
Total	1.467	113	31	0	16	1	1.628	1.190	14	42	1	4	2	1.253	2.881	544	335	374	1.253

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

TERCER TRIMESTRE 2004

Desde : 01/07/2004

Hasta : 30/09/2004

TOTAL CASOS INGRESADOS

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	825	17	4	0	60	0	906	478	1	7	0	38	0	524	1.430
II	367	175	101	1	1	0	645	263	6	103	0	3	0	375	1.020
III	792	185	4	1	12	3	997	209	0	10	1	2	1	223	1.220
IV	581	17	2	0	0	0	600	322	0	2	7	0	1	332	932
V	1.143	15	233	2	91	25	1.509	479	1	25	1	96	7	609	2.118
VI	131	250	78	0	0	0	459	518	1	98	0	0	0	617	1.076
VII	1.353	468	45	0	46	0	1.912	493	0	24	0	31	1	549	2.461
VIII	2.082	533	39	3	0	0	2.657	920	8	184	2	0	0	1.114	3.771
IX	616	19	9	0	0	0	644	355	0	75	0	4	0	434	1.078
X	710	102	233	0	1	0	1.046	373	3	185	0	4	1	566	1.612
XI	100	19	0	0	5	0	124	66	0	5	0	1	0	72	196
XII	34	4	0	0	0	0	38	166	0	1	0	1	0	168	206
RM	4.460	41	40	1	15	23	4.580	2.003	10	245	4	99	78	2.439	7.019
Total	13.194	1.845	788	8	231	51	16.117	6.645	30	964	15	279	89	8.022	24.139

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
362	122	40	524
137	225	13	375
142	54	27	223
180	88	64	332
257	84	268	609
267	117	233	617
373	148	28	549
581	429	104	1.114
239	194	1	434
309	214	43	566
43	23	6	72
14	5	149	168
1.220	945	274	2.439
4.124	2.648	1.250	8.022

DIRECCIONES REGIONALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	679	13	4	0	60	0	756	172	0	5	0	38	0	215	971
II	367	174	94	1	1	0	637	263	6	91	0	3	0	363	1.000
III	633	184	2	1	12	0	832	175	0	9	1	2	1	188	1.020
IV	407	14	2	0	0	0	423	298	0	2	7	0	1	308	731
V	924	11	224	1	91	24	1.275	336	1	15	1	94	7	454	1.729
VI	38	242	78	0	0	0	358	355	1	89	0	0	0	445	803
VII	1.082	466	45	0	46	0	1.639	338	0	24	0	31	0	393	2.032
VIII	1.950	533	39	3	0	0	2.525	674	8	181	2	0	0	865	3.390
IX	612	19	9	0	0	0	640	349	0	75	0	4	0	428	1.068
X	698	94	233	0	1	0	1.026	229	3	142	0	4	1	379	1.405
XI	94	19	0	0	5	0	118	61	0	5	0	1	0	67	185
XII	34	4	0	0	0	0	38	132	0	0	0	1	0	133	171
RM	4.348	15	30	0	1	23	4.417	1.734	2	235	1	99	78	2.149	6.566
Total	11.866	1.788	760	6	217	47	14.684	5.116	21	873	12	277	88	6.387	21.071

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
128	74	13	215
137	215	11	363
117	46	25	188
165	84	59	308
238	82	134	454
188	92	165	445
281	111	1	393
467	335	63	865
234	194	0	428
176	173	30	379
39	23	5	67
14	5	114	133
1.111	825	213	2.149
3.295	2.259	833	6.387

PLATAFORMAS COMUNALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	146	4	0	0	0	0	150	306	1	2	0	0	0	309	459
II	0	1	7	0	0	0	8	0	0	12	0	0	0	12	20
III	159	1	2	0	0	3	165	34	0	1	0	0	0	35	200
IV	174	3	0	0	0	0	177	24	0	0	0	0	0	24	201
V	219	4	9	1	0	1	234	143	0	10	0	2	0	155	389
VI	93	8	0	0	0	0	101	163	0	9	0	0	0	172	273
VII	271	2	0	0	0	0	273	155	0	0	0	0	1	156	429
VIII	132	0	0	0	0	0	132	246	0	3	0	0	0	249	381
IX	4	0	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	6	10
X	12	8	0	0	0	0	20	144	0	43	0	0	0	187	207
XI	6	0	0	0	0	0	6	5	0	0	0	0	0	5	11
XII	0	0	0	0	0	0	0	34	0	1	0	0	0	35	35
RM	112	26	10	1	14	0	163	269	8	10	3	0	0	290	453
Total	1.328	57	28	2	14	4	1.433	1.529	9	91	3	2	1	1.635	3.068

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
234	48	27	309
0	10	2	12
25	8	2	35
15	4	5	24
19	2	134	155
79	25	68	172
92	37	27	156
114	94	41	249
5	0	1	6
133	41	13	187
4	0	1	5
0	0	35	35
109	120	61	290
829	389	417	1.635

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

CUARTO TRIMESTRE 2004

Desde : 01/10/2004

Hasta : 31/12/2004

TOTAL CASOS INGRESADOS

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	537	22	1	0	169	0	729	207	0	5	0	35	0	247	976
II	449	171	37	0	271	0	928	330	3	83	0	19	0	435	1.363
III	632	188	0	1	49	0	870	118	0	2	0	5	0	125	995
IV	408	14	0	0	157	0	579	380	2	9	6	0	0	397	976
V	1.878	14	21	1	775	23	2.712	480	1	15	5	203	4	708	3.420
VI	105	304	11	0	127	4	551	420	1	67	0	60	4	552	1.103
VII	1.103	375	17	0	187	0	1.682	437	0	9	0	18	1	465	2.147
VIII	1.931	291	31	4	649	1	2.907	843	7	81	3	96	1	1.031	3.938
IX	548	9	6	0	151	0	714	401	2	25	0	17	0	445	1.159
X	1.014	194	99	0	387	0	1.694	374	1	141	0	54	0	570	2.264
XI	207	22	1	0	18	0	248	75	0	6	0	13	0	94	342
XII	142	46	0	0	25	0	213	121	0	2	0	6	0	129	342
RM	4.260	81	133	1	5.011	0	9.486	1.779	19	251	0	2.070	2	4.121	13.607
Total	13.214	1.731	357	7	7.976	28	23.313	5.965	36	696	14	2.596	12	9.319	32.632

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
119	100	28	247
138	197	100	435
60	43	22	125
159	81	157	397
246	58	404	708
187	62	303	552
307	123	35	465
294	359	378	1.031
226	224	-5	445
206	90	274	570
40	24	30	94
9	0	120	129
654	880	2.587	4.121
2.645	2.241	4.433	9.319

DIRECCIONES REGIONALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	519	21	1	0	169	0	710	154	0	5	0	35	0	194	904
II	380	170	36	0	271	0	857	305	2	75	0	19	0	401	1.258
III	523	188	0	1	49	0	761	95	0	1	0	5	0	101	862
IV	319	10	0	0	157	0	486	318	2	9	6	0	0	335	821
V	1.170	5	7	1	773	23	1.979	331	0	6	5	201	4	547	2.526
VI	25	300	4	0	127	3	459	291	1	42	0	58	4	396	855
VII	900	375	16	0	185	0	1.476	282	0	9	0	18	0	309	1.785
VIII	1.915	289	30	4	649	1	2.888	612	6	32	3	96	0	749	3.637
IX	489	8	5	0	151	0	653	392	2	24	0	17	0	435	1.088
X	1.007	194	99	0	386	0	1.686	210	1	80	0	55	0	346	2.032
XI	205	22	1	0	18	0	246	70	0	5	0	13	0	88	334
XII	139	46	0	0	25	0	210	101	0	1	0	6	0	108	318
RM	4.148	9	120	1	5.007	0	9.285	1.582	6	246	0	2.070	2	3.906	13.191
Total	11.739	1.637	319	7	7.967	27	21.696	4.743	20	535	14	2.593	10	7.915	29.611

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
96	93	5	194
140	240	21	401
45	36	20	101
146	97	92	335
201	51	295	547
119	53	224	396
221	88	0	309
276	342	131	749
222	207	6	435
154	121	71	346
47	27	14	88
9	0	99	108
883	1.796	1.227	3.906
2.559	3.151	2.205	7.915

PLATAFORMAS COMUNALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	
I	18	1	0	0	0	0	19	53	0	0	0	0	0	53	72
II	69	1	1	0	0	0	71	25	1	8	0	0	0	34	105
III	109	0	0	0	0	0	109	23	0	1	0	0	0	24	133
IV	89	4	0	0	0	0	93	62	0	0	0	0	0	62	155
V	708	9	14	0	2	0	733	149	1	9	0	2	0	161	894
VI	80	4	7	0	0	1	92	129	0	25	0	2	0	156	248
VII	203	0	1	0	2	0	206	155	0	0	0	0	1	156	362
VIII	16	2	1	0	0	0	19	231	1	49	0	0	1	282	301
IX	59	1	1	0	0	0	61	9	0	1	0	0	0	10	71
X	7	0	0	0	1	0	8	164	0	61	0	-1	0	224	232
XI	2	0	0	0	0	0	2	5	0	1	0	0	0	6	8
XII	3	0	0	0	0	0	3	20	0	1	0	0	0	21	24
RM	112	72	13	0	4	0	201	197	13	5	0	0	0	215	416
Total	1.475	94	38	0	9	1	1.617	1.222	16	161	0	3	2	1.404	3.021

Solucionados		Pendientes y Otros	Total
Favorables	Desfavorables		
23	7	23	53
-2	-43	79	34
15	7	2	24
13	-16	65	62
45	7	109	161
68	9	79	156
86	35	35	156
18	17	247	282
4	17	-11	10
52	-31	203	224
-7	-3	16	6
0	0	21	21
-229	-916	1.360	215
86	-910	2.228	1.404

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

TOTAL ANUAL 2004

Desde : 01/01/2004

Hasta : 31/12/2004

TOTAL CASOS INGRESADOS

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			Total
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	
I	1.891	116	11	0	318	0	2.336	1.078	2	19	0	127	0	1.226	3.562	675	451	100	1.226
II	1.076	417	286	4	288	0	2.071	1.201	20	388	3	40	0	1.652	3.723	576	892	184	1.652
III	2.504	509	12	2	61	3	3.091	686	3	29	1	8	1	728	3.819	382	270	76	728
IV	2.427	260	12	0	160	0	2.859	1.345	5	37	13	0	1	1.401	4.260	666	405	330	1.401
V	4.649	46	484	3	983	52	6.217	2.058	5	104	6	570	28	2.771	8.988	1.093	291	1.387	2.771
VI	459	772	186	0	128	4	1.549	1.866	7	261	0	60	4	2.198	3.747	987	395	816	2.198
VII	4.622	1.516	101	0	273	0	6.512	1.770	6	81	1	55	3	1.916	8.428	1.251	562	103	1.916
VIII	6.524	1.082	120	7	650	2	8.385	3.492	35	389	5	96	7	4.024	12.409	1.740	1.738	546	4.024
IX	2.914	186	36	0	152	0	3.288	1.587	7	263	0	34	0	1.891	5.179	980	912	-1	1.891
X	2.832	581	563	0	394	0	4.370	1.619	11	543	0	65	1	2.239	6.609	1.057	782	400	2.239
XI	618	66	2	0	36	0	722	291	4	26	0	30	0	351	1.073	179	112	60	351
XII	215	82	2	0	29	0	328	610	3	4	0	9	0	626	954	147	45	434	626
RM	17.071	238	210	2	5.200	23	22.744	7.681	59	1.050	4	2.427	88	11.309	34.053	4.023	3.871	3.415	11.309
Total	47.802	5.871	2.025	18	8.672	84	64.472	25.284	167	3.194	33	3.521	133	32.332	96.804	13.756	10.726	7.850	32.332

DIRECCIONES REGIONALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			Total
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	
I	1.706	111	11	0	318	0	2.146	710	0	17	0	127	0	854	3.000	412	392	50	854
II	971	414	272	4	288	0	1.949	1.081	19	352	3	38	0	1.493	3.442	545	888	60	1.493
III	2.005	498	9	2	61	0	2.575	589	0	25	1	8	1	624	3.199	321	248	55	624
IV	1.576	222	10	0	160	0	1.968	1.203	5	37	13	0	1	1.259	3.227	610	408	241	1.259
V	3.195	21	449	2	981	50	4.698	1.374	2	81	6	563	26	2.052	6.750	958	263	831	2.052
VI	130	752	179	0	128	3	1.192	1.332	6	225	0	58	4	1.625	2.817	728	322	575	1.625
VII	3.774	1.499	99	0	271	0	5.643	1.207	3	76	0	55	0	1.341	6.984	920	420	1	1.341
VIII	6.024	1.075	118	7	650	2	7.876	2.839	32	335	5	96	5	3.312	11.188	1.516	1.549	247	3.312
IX	2.802	185	35	0	152	0	3.174	1.554	7	260	0	34	0	1.855	5.029	958	891	6	1.855
X	2.692	546	562	0	393	0	4.193	833	11	407	0	64	1	1.316	5.509	611	567	138	1.316
XI	606	65	2	0	36	0	709	275	0	25	0	30	0	330	1.039	181	114	35	330
XII	209	82	2	0	29	0	322	542	2	2	0	9	0	555	877	144	44	367	555
RM	16.660	42	156	1	5.166	23	22.048	6.934	23	1.015	1	2.426	87	10.486	32.534	3.982	4.563	1.941	10.486
Total	42.350	5.512	1.904	16	8.633	78	58.493	20.473	110	2.857	29	3.508	125	27.102	85.595	11.886	10.669	4.547	27.102

PLATAFORMAS COMUNALES

Región	Consultas							Mediación							TOTAL	Solucionados			Total
	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total	Presencial	Telefónico	Escrito	Buzón	Internet	Otros	Total		Favorables	Desfavorables	Pendientes y Otros	
I	185	5	0	0	0	0	190	368	2	2	0	0	0	372	562	263	59	50	372
II	105	3	14	0	0	0	122	120	1	36	0	2	0	159	281	31	4	124	159
III	499	11	3	0	0	3	516	97	3	4	0	0	0	104	620	61	22	21	104
IV	851	38	2	0	0	0	891	142	0	0	0	0	0	142	1.033	56	-3	89	142
V	1.454	25	35	1	2	2	1.519	684	3	23	0	7	2	719	2.238	135	28	556	719
VI	329	20	7	0	0	1	357	534	1	36	0	2	0	573	930	259	73	241	573
VII	848	17	2	0	2	0	869	563	3	5	1	0	3	575	1.444	331	142	102	575
VIII	500	7	2	0	0	0	509	653	3	54	0	0	2	712	1.221	224	189	299	712
IX	112	1	1	0	0	0	114	33	0	3	0	0	0	36	150	22	21	-7	36
X	140	35	1	0	1	0	177	786	0	136	0	1	0	923	1.100	446	215	262	923
XI	12	1	0	0	0	0	13	16	4	1	0	0	0	21	34	-2	-2	25	21
XII	6	0	0	0	0	0	6	68	1	2	0	0	0	71	77	3	1	67	71
RM	411	196	54	1	34	0	696	747	36	35	3	1	1	823	1.519	41	-692	1.474	823
Total	5.452	359	121	2	39	6	5.979	4.811	57	337	4	13	8	5.230	11.209	1.870	57	3.303	5.230

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

Comuna	Internet	Manual	Buzón	Sin Conv.	TOTAL	Comuna	Internet	Manual	Buzón	Sin Conv.	TOTAL
31 Andacollo	10.288					233 Los Muermos		16.964			
32 La Higuera		3.721				234 Llanquihue		16.337			
33 Paihuano		4.168				235 Maullín			15.580		
34 Vicuña	24.010					236 Puerto Varas			32.912		
35 Illapel	30.355					237 Castro	39.366				
36 Canela		9.379				238 Ancud	39.946				
37 Los Vilos			17.453			239 Chonchi		12.572			
38 Salamanca			24.494			240 Curaco de Vélez		3.403			
39 Ovalle	98.089					241 Dalcahue		10.693			
40 Combarbalá	13.483					242 Puqueldón		4.160			
41 Monte Patria		30.276				243 Queilén		5.138			
42 Punitaqui			9.539			244 Quellón		21.823			
43 Río Hurtado			4.771			245 Quemchi		8.689			
TOTAL REGION IV		47.544	56.257	0	603.210	246 Quinchao	8.976				
	82,8%	7,9%	9,3%	0,0%	100,0%	247 Osorno	145.475				
						248 Puerto Octay		10.236			
44 Valparaíso	275.982					249 Purranque			20.705		
45 Casablanca	21.874					250 Puyehue		11.368			
46 Concón		32.273				251 Río Negro	14.732				
47 Juan Fernández		633				252 San J. de la Costa			8.831		
48 Puchuncaví		12.954				253 San Pablo		10.162			
49 Quilpué			128.578			254 Chaitén	7.182				
50 Quintero		21.174				255 Futaleufú		1.826			
51 Villa Alemana	95.623					256 Hualaihué		8.273			
52 Viña del Mar	286.931					257 Palena		1.690			
53 Isla de Pascua	3.791					258 Valdivia	140.559				
54 Los Andes	60.198					259 Corral		5.463			
55 Calle Larga	10.393					260 Futrono		14.981			
56 Rinconada	6.692					261 La Unión		39.447			
57 San Esteban		14.400				262 Lago Ranco		10.098			
58 La Ligua	31.987					263 Lanco		15.107			
59 Cabildo	18.916					264 Los Lagos	20.168				
60 Papudo		4.608				265 Máfil		7.213			
61 Petorca		9.440				266 Mariquina			18.223		
62 Zapallar	5.659					267 Paillaco		19.237			
63 Quillota	75.916					268 Panguipulli		33.273			
64 La Calera	49.503					269 Río Bueno		32.627			
65 Hijuelas	16.014					TOTAL REGION X	592.342	369.017	111.776	0	1.073.135
66 La Cruz			12.851				55,2%	34,4%	10,4%	0,0%	100,0%
67 Limache	39.219										
68 Nogales	21.633					270 Coyhaique			50.041		
69 Olmué	14.105					271 Lago Verde			1.062		
70 San Antonio	87.205					272 Aisén	22.353				
71 Algarrobo			8.601			273 Cisnes	5.739				

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

72	Cartagena		16.875					274	Guaitecas			1.539		
73	El Quisco			9.467				275	Cochrane	2.867				
	Comuna	Internet		Manual	Buzón	Sin Conv.	TOTAL		Comuna	Internet	Manual	Buzón	Sin Conv.	TOTAL
74	El Tabo		7.028					276	O'Higgins			463		
75	Santo Domingo		7.418					277	Tortel	507				
76	San Felipe	64.126						278	Chile Chico	4.444				
77	Catemu	12.112						279	Río Ibáñez	2.477				
78	Llailay	21.644						TOTAL REGION XI		38.387	0	53.105	0	91.492
79	Panquehue	6.567								42,0%	0,0%	58,0%	0,0%	100,0%
80	Putendo	14.649												
81	Santa María		12.813					280	Punta Arenas	119.496				
TOTAL REGION V			139.616	159.497	0	1.539.852		281	Laguna Blanca			663		
		80,6%	9,1%	10,4%	0,0%	100,0%		282	Río Verde			358		
82	Rancagua		214.344					283	San Gregorio			1.158		
83	Codegua	10.796						284	C. Hornos-Navarino			2.262		
84	Coinco		6.385					285	Antártica				130	
85	Coltauco		16.228					286	Porvenir	5.465				
86	Doñihue		16.916					287	Primavera			1.016		
87	Graneros		25.961					288	Timaukel			423		
88	Las Cabras		20.242					289	Natales	19.116				
89	Machalí		28.628					290	Torres del Paine			739		
90	Malloa		12.872					TOTAL REGION XII		144.077	0	6.619	130	150.826
91	Mostazal	21.866								95,5%	0,0%	4,4%	0,1%	100,0%
92	Olivar		12.335					291	Santiago		200.792			
93	Peumo		13.948					292	Cerrillos		71.906			
94	Pichidegua	17.756						293	Cerro Navia				148.312	
95	Quinta de Tilcoco		11.380					294	Conchalí		133.256			
96	Rengo	50.830						295	El Bosque	175.594				
97	Requinoa	22.161						296	Estación Central				130.394	
98	San Vicente	40.253						297	Huechuraba				74.070	
99	Pichilemu	12.392						298	Independencia				65.479	
100	La Estrella		4.221					299	La Cisterna		85.118			
101	Litueche		5.526					300	La Florida	365.674				
102	Marchihue	6.904						301	La Granja				132.520	
103	Navidad		5.422					302	La Pintana		190.085			
104	Paredones		6.695					303	La Reina				96.762	
105	San Fernando	63.732						304	Las Condes	249.893				
106	Chépica		13.857					305	Lo Barnechea				74.749	
107	Chimbarongo		32.316					306	Lo Espejo	112.800				
108	Lolol		6.191					307	Lo Prado		104.316			
109	Nancagua		15.634					308	Macul		112.535			
110	Palmilla		11.200					309	Maipú		468.390			

Informe Final de Evaluación – Panel de Evaluación ANEXO N° 4

188	Quillón			15.146				REGION XII	144.077	0	6.619	130	150.826
189	Quirihue			11.429					95,5%	0,0%	4,4%	0,1%	100,0%
190	Ránquil			5.683									
191	San Carlos		50.088					REGION RM	2.726.724	2.090.516	0	1.243.945	6.061.185
192	San Fabián			3.646					45,0%	34,5%	0,0%	20,5%	100,0%
193	San Ignacio			16.106									
194	San Nicolás			9.741				TOTAL NACIONAL	8.305.963	4.536.418	715.688	1.558.654	15.116.729
195	Treguaco			5.296					54,9%	30,0%	4,7%	10,3%	100,0%
196	Yungay			16.814									
TOTAL REGION VIII			703.201	193.982	209.446	1.861.562							
		40,6%	37,8%	10,4%	11,3%	100,0%							