

Metodología “Boletín de empresas”

8 de julio de 2021

I. OBJETIVO:

Transparentar a la ciudadanía los reclamos que se presentan contra las empresas a través de distintos indicadores y visualizaciones de la información que posee el SERNAC.

Esta herramienta permite al consumidor buscar una empresa y conocer su comportamiento de acuerdo a una serie de indicadores como su nivel de reclamos, tasa de respuestas y tiempos de gestión. Consta de un buscador de empresas en relación a su mercado y un comparador para poder analizar dos empresas de un mismo mercado.

En el mediano plazo se irán incorporando más indicadores con el fin de que los consumidores y consumidoras tengan una herramienta útil a la hora de tomar decisiones de consumo. De esa forma, será un incentivo para impulsar mejores prácticas de las empresas e incentivar la elección del consumidor de aquellas que tengan un mejor comportamiento.

II. FILTROS A SELECCIONAR:

Empresas:

Se consideran las empresas que concentran el 85 % del total de reclamos ingresados al SERNAC el año 2020.

Están consideradas las empresas según su marca, lo que permite hacer comparables empresas que tienen sus negocios bajo distintas razones sociales. Por ejemplo: Movistar Fijo y Movistar móvil se consideran como Movistar.

Mercados:

Se consideran los reclamos de la empresa según el mercado de su sucursal, de acuerdo al nuevo árbol de mercados definido por SERNAC, donde uno de los principales cambios fue que el comercio electrónico deja de ser mercado y es un canal de venta. Algunos nombres del nuevo árbol de mercados se ajustan con foco ciudadano según Anexo N°1.

Año:

Se consideran los reclamos de la empresa según el mercado de su sucursal, de acuerdo al nuevo árbol de mercados definido por SERNAC, donde uno de los principales cambios fue que el comercio electrónico deja de ser mercado y es un canal de venta. Algunos nombres del nuevo árbol de mercados se ajustan con foco ciudadano según Anexo N°1.

III. INDICADORES:

1. **Cantidad de reclamos:** considera el total de reclamos ingresados a la empresa en relación a los reclamos de todo el mercado, de acuerdo a los filtros de empresa, mercado y año que han sido seleccionados.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cantidad Reclamos} = N \text{Reclamos ingresados al SERNAC} \quad (1)$$

Consideraciones: Todos los estados abiertos y cerrados de los reclamos según empresa o mercado en el periodo seleccionado

2. **Días promedio de respuesta:** considera el total de reclamos ingresados a la empresa en relación a los reclamos de todo el mercado, de acuerdo a los filtros de empresa, mercado y año que han sido seleccionados.

Fórmula de cálculo:



$$\frac{\text{Suma Duracion Respuesta}}{(N\text{Reclamos Acoge} + N\text{Reclamos No Acoge})} \quad (2)$$

donde:

$$\text{Duracion Respuesta} = \text{Fecha respuesta empresa} - \text{Fecha publicacion traslado empresa} \quad (3)$$

Consideraciones:

- a) Los días que se contabilizan son sólo días hábiles (no se cuentan sábados, domingos ni festivos).
 - b) Sólo se cuenta la duración para casos cerrados como proveedor acoge y proveedor no acoge.
 - c) Se considera como fecha de respuesta de la empresa, la fecha del último documento o última respuesta incorporada.
 - d) En caso de respuestas de empresas que ocurran en días inhábiles, se considerará como fecha de respuesta el día hábil siguiente.
 - e) En caso de traslados a empresas que ocurran en días inhábiles, se considerará como fecha de traslado el día hábil anterior.
 - f) Si no tiene reclamos con estado acoge y no acoge en la selección de filtros realizada aparece mensaje “No Aplica”.
3. **Solución a las respuestas o Tasa de reclamos acogidos:** representa el porcentaje de reclamos respondidos favorablemente (proveedor acoge total y acoge parcial) sobre el total de reclamos respondidos (proveedor acoge + proveedor no acoge).

Fórma de cálculo:

$$\frac{N \text{ Reclamos Acoge}}{(N\text{Reclamos Acoge} + N\text{Reclamos No Acoge})} \quad (4)$$

donde:

Consideraciones: Sólo reclamos cerrados con los estados acoge y no acoge según empresa o mercado en el periodo seleccionado

4. **Respuesta a los reclamos o Tasa de respuesta:** representa el porcentaje de reclamos en que la empresa entrega una respuesta al consumidor ya sea positiva o negativa (proveedor acoge o proveedor no acoge) sobre el total de reclamos cerrados como proveedor no responde, proveedor acoge, proveedor no acoge, en relación a la misma tasa del mercado seleccionado.

Fórma de cálculo:

$$\frac{(N\text{Reclamos Acoge} + N\text{Reclamos No Acoge})}{(N\text{Reclamos Acoge} + N\text{Reclamos No Acoge} + N\text{Reclamos No Responde})} \quad (5)$$

Consideraciones: Sólo reclamos cerrados con los estados acoge, no acoge y no responde según empresa o mercado en el periodo seleccionado.

IV. ANEXO N°1: AJUSTE NOMBRES DE MERCADOS

mercado_nombre	ajuste_mercado_nombre
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	SUPERMERCADOS
COMERCIO MINORISTA GENERAL	RETAIL Y TIENDAS ESPECIALIZADAS
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	FARMACIAS
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	HOGAR Y CONSTRUCCIÓN
OTROS TIPOS DE EDUCACIÓN	PREUNIVERSITARIOS
SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN MINORISTA	SERVICIO DE CORREOS Y ENCOMIENDAS



V. REGISTRO HISTÓRICO CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIOS INGRESADOS (RESUMEN)	JUSTIFICACIÓN
1.1.0	08-07-2021	<p>Se ingresa cambio en la descripción del indicador de Duración de acuerdo a nueva definición implementada</p> <p>Se realizan algunas mejoras en las descripciones de los indicadores de acuerdo a las consultas que se han realizado por parte de las empresas</p> <p>Se incorpora cuadro con alias de nombres de mercado cambiados en anexo n°1</p>	<p>Debido a la consulta de las empresas en relación a que en el Portal del Proveedor no les correspondía la duración de sus casos con los del indicador de Duración del Boletín, se optó por ajustar el indicar inicial asociado a la duración desde la perspectiva del consumidor, es decir, tiempo en días corridos desde ingresado un reclamo hasta cerrado por parte de SERNAC, al tiempo en días hábiles solamente asociado a la empresa, esto es desde la fecha de traslado hasta la fecha de respuesta.</p>

