

## 10612001 - Reclamos de consumidores

Organismo: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Institución: Servicio Nacional del Consumidor (Sernac)

Código del registro administrativo: 10612001

En esta página, se presentan todos los antecedentes capturados en el IRA de este registro administrativo. Es relevante indicar que el IRA compila las respuestas proporcionadas por las instituciones, pudiendo existir algunas inconsistencias no detectadas por no contar con un conocimiento acabado que como institución se tenga respecto a determinados registros administrativos. Si bien, a través del contacto directo con informantes, se intentó la rectificación de ciertas respuestas, esto no siempre fue posible por falta de respuesta del informante. Por lo tanto, si dentro de la revisión del IRA se detecta alguna inconsistencia, esta debe ser comunicada a: [ira@ine.gob.cl](mailto:ira@ine.gob.cl). En el caso que el ítem dispuesto no posea información, se debe a que no se obtuvo respuesta por parte del informante.

Se debe indicar que el IRA **no compiló bases de datos** asociadas a los registros administrativos que contiene. El acceso a estos debe desarrollarse a través de convenios de traspaso de información entre el INE con cada una de las instituciones según el proceso establecido.

Finalmente, ante cualquier consulta en torno al IRA y sus respuestas, puede escribir a [ira@ine.gob.cl](mailto:ira@ine.gob.cl). El acceso a la base de datos del IRA que contiene todas las respuestas para cada registro administrativo caracterizado debe ser solicitado por una jefatura de unidad al mismo correo indicado previamente.

## Características del registro administrativo

### A. Contexto general

Ítem	Respuesta
Unidad responsable de compilar o custodiar los datos del registro administrativo a nivel nacional	Solicitar acceso a esta respuesta al correo <a href="mailto:ira@ine.gob.cl">ira@ine.gob.cl</a>
Objetivo principal del registro	Conocer los hechos particulares sobre una disconformidad en materia de los derechos de los consumidores de un ciudadano contra un proveedor
Población objetivo del registro administrativo	Consumidores que hayan efectuado compras en el territorio nacional
Base legal o normativa que sustenta la creación del registro administrativo	Otro [Procedimiento Interno]
Año de creación del registro administrativo	2008
El registro administrativo es proporcionado a otra(s) institución(es) del Estado <sup>686</sup>	No
Principal restricción que tiene el registro administrativo para la entrega de información al INE	Mandato legal

### B. Descripción de los datos

Ítem	Respuesta
Unidad de observación (objeto) del registro administrativo	Personas

<sup>686</sup> En caso de obtener una respuesta afirmativa, se incluyen las instituciones reportadas directamente por el informante. Eventualmente, pueden existir otras instituciones a las cuales se les traspasa el registro administrativo pero que no fueron consignadas por el informante en esta pregunta.

Ítem	Respuesta
Variables principales del registro administrativo <sup>687</sup> (máximo 10)	Identificador consumidor, Fecha ingreso reclamo, Género consumidor, Región, Año nacimiento, Rut proveedor, Nombre de fantasía del proveedor, Razón social proveedor, Mercado del proveedor, Categoría de mercado del proveedor, Motivo legal
Variables claves (llaves) de identificación del registro administrativo <sup>688</sup> (máximo 5)	Número de reclamo
Cobertura geográfica más desagregada del registro administrativo	Comunal

### C. Recolección de datos

Ítem	Respuesta
El registro administrativo cuenta con un formulario definido, que contenga las variables necesarias para su captura	Sí
Método que utiliza para la recolección de los datos del registro administrativo	Usuario efectúa un auto llenado de los datos solicitados (vía Web).
Periodicidad de la recolección del registro administrativo	Diario

### D. Procesamiento y análisis

Ítem	Respuesta
Bases de datos del registro administrativo se encuentran centralizadas o descentralizadas	Base de datos centralizada
Se efectúa algún análisis de consistencia o de revisión a la base de datos del registro administrativo	No

### E. Metadatos y uso estadístico

Ítem	Respuesta
Año que se dispone del registro administrativo en base de datos <sup>689</sup>	2008
El registro administrativo cuenta con un diccionario de datos	Sí
Su institución, efectúa un aprovechamiento estadístico con la información del registro administrativo	Sí
Las estadísticas generadas están disponibles para usuarios públicos y/o privados <sup>690</sup>	No

## Año de reporte de las características del registro administrativo, según ciclo de recolección de datos

En esta sección se indica el año correspondiente al ciclo de recolección del IRA donde fue reportado el registro administrativo. Si el mismo registro administrativo es reportado en más de un año, se actualizan o complementan

<sup>687</sup> Se incluyen las variables principales indicadas por el informante, pudiendo el registro administrativo contener más de 10 variables principales (tope máximo de respuestas consignadas para esta pregunta).

<sup>688</sup> Se incluyen las variables clave (llave) indicadas por el informante, pudiendo el registro administrativo contener más de 5 variables clave (llave) (tope máximo de respuestas consignadas para esta pregunta).

<sup>689</sup> El año que se dispone del registro administrativo en base de datos puede ser diferente al año de creación, dado que pudiese no haber estado contenido en una base de datos desde su creación.

<sup>690</sup> Cuando se indique "-", es porque en la pregunta anterior declararon que no efectúan aprovechamiento estadístico con su registro administrativo, con lo cual no corresponde responder esta pregunta.



las características según los antecedentes de los distintos ciclos y en revisión con quiénes reportan la información. También es posible que se indique la no vigencia de un registro reportado.

**Año(s) de reporte de las características del registro administrativo: 2021**

---

Versión de la página

<b>Versión vigente</b>	1.1
<b>Fecha de creación</b>	14-12-2021
<b>Fecha de actualización</b>	18-07-2022