



FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

(Uso interno)
(Uso interno)
(Uso interno)
(Uso interno)

FOLIO:
N° CASO:
FECHA INGRESO:
ASIGNADO A:

Tipo de Requerimiento:

Reclamo
Alerta Consulta
Consulta

1. Datos personales (llenar para todo tipo de requerimiento)

País de origen:	(Si no es Chile) ¿Reside en Chile? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Rut o documento de identificación: _____ - ____	
Nombres: (los que aparecen en su cédula de identidad)	Nombre social: (los que le identifican, si son distintos a los de la cédula de identidad)
Primer apellido:	Segundo apellido:
Género: (Si la persona se identifica como hombre, mujer u otro género. Lo usamos para nuestras comunicaciones). <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Transfemenino <input type="checkbox"/> Transmasculino <input type="checkbox"/> No binario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Prefiere no informar <input type="checkbox"/> No sabe.	Pronombre: (Palabra que se usa para referirse a las personas sin nombrarlas. Femenino: ella. Masculino: él. Personas no binarias: le). <input type="checkbox"/> Ella <input type="checkbox"/> Él <input type="checkbox"/> Elle
Año de nacimiento:	Sexo (registrado en la cédula): Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Prefiero no informar <input type="checkbox"/>
Dirección:	
Comuna:	Región:
Teléfono celular:	Teléfono:
Fecha de Nacimiento: / /	Correo electrónico:

2. Datos de la empresa o comerciante (llenar para Reclamo y Alerta Ciudadana)

Nombre de la empresa:		Rut:
		Número de serie:
Dirección:		
Comuna:	Región:	
Correo electrónico de la empresa: (si se tiene)		

3. Datos del Reclamo / Alerta ciudadana (llenar para Reclamo y Alerta Ciudadana)

¿Cuándo cometió la posible infracción la empresa reclamada?:	/ /	
Qué producto o servicio compró o contrató?: Si no hay un producto o servicio en su reclamo, escriba "Ninguno".		
¿Qué medio de pago utilizó?	<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito bancaria <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito de la misma tienda <input type="checkbox"/> Cheque <input type="checkbox"/> Paypal <input type="checkbox"/> GiftCard <input type="checkbox"/> No pagué nada	<input type="checkbox"/> Tarjeta de débito bancaria <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito de la misma tienda <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito de otra tienda <input type="checkbox"/> Transferencia electrónica <input type="checkbox"/> Tarjeta de prepago <input type="checkbox"/> Canje de puntos, millas u otro similar
¿Es usted la persona titular de ese medio de pago? Recomendamos que reclame quien sea titular del medio de pago, especialmente si se relaciona con un banco, tarjeta de crédito, caja de compensación o compañía de seguros. Excepciones a esto son los reclamos contra aerolíneas o buses, entre otros.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
¿Cuál es el precio del producto comprado o servicio contratado por el que está reclamando?	\$ _____	
Adicional a ese monto, ¿sufrió alguna pérdida de dinero o debió hacer algún gasto debido al problema que tuvo? Por ejemplo: gastos en traslados por hacer el reclamo en la empresa, gastos en un informe técnico, etc.	\$ _____	
Número de teléfono reclamado (si reclama contra una empresa de telecomunicaciones):	Número de cliente (si reclama contra una empresa de servicios básicos):	
¿Cuál es su problema? Escríbalo con el mayor detalle posible		

¿Qué tendría que hacer la empresa para que usted considere su problema solucionado?

1. Solución principal (la más importante para usted)

Ejemplo: Que me devuelva el valor del producto \$..... a mi cuenta vista / como cupo en mi tarjeta

2. Otra solución

Ejemplo: Que me devuelva el costo del despacho por incumplimiento del plazo

¿Se ha comunicado con la empresa por este problema?:

Sí
 No

Si se ha comunicado, ¿Cómo lo hizo?

- Por teléfono
- Por si sitio web
- Por redes sociales
- Por correo electrónico
- Por correo postal
- Presencialmente

¿Cuál fue la respuesta que entregó la empresa?

- No hubo respuesta
- Quedaron en contactarse conmigo
- Me prometieron una solución, pero no se concretó
- Negaron el problema
- Me dijeron que reclamara en el SERNAC
- Otra

¿Considera que en los hechos reclamados hubo discriminación arbitraria?

Por ejemplo, por ser una persona de la tercera edad, inmigrante, tener una discapacidad, vivir lejos de las grandes ciudades, ser mujer, ser LGBTIQ+, no tener muchos recursos económicos, no tener muchos años de educación y/u otros.

Sí
 No

Si contesta que sí, cuéntenos su experiencia	
¿Cuál es número de boleta u otro documento de pago o reserva?	
¿Haría público su caso en algún medio de comunicación? Al responder sí, eventualmente podríamos contactarle.	___ Sí ___ No
<p>Acepta que el SERNAC envíe sus datos personales a la empresa reclamada y/o a otra institución pública para su gestión</p> <p>Al ingresar su Reclamo, usted autoriza que el SERNAC comparta sus datos personales con la empresa reclamada y -si correspondiera- con otras instituciones del Estado que puedan dar resolución a su problema. No obstante, dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley 19.628).</p>	<hr/> FIRMA

Usted dispone de 2 años desde que se cometió la infracción para presentar su denuncia ante Tribunales. Este plazo sólo se suspende mientras usted interpone un reclamo ante el SERNAC, el Servicio de Atención al Cliente, o un mediador y se mantiene suspendido durante su tramitación. Terminada la tramitación, el plazo seguirá corriendo desde donde se encontraba al momento de producirse la suspensión.

4. Datos de la Consulta (llenar para Consulta)

¿Cuál es su consulta?	
¿Haría público su caso en algún medio de comunicación? Al responder sí, eventualmente podríamos contactarle.	___ Sí ___ No