



GOBIERNO DE CHILE  
SERNAC

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Cuenta Pública

# SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

## 2004

*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*





Dijimos que era necesario reformar la ley del consumidor

✓ El **14 de julio de 2004** es publicada la nueva ley luego de ser aprobada por **unanimidad** en el Congreso.

Dijimos que la defensa de los intereses colectivos no era necesariamente la amenaza de la industria del reclamo

✓ A **ocho meses** de su existencia, ha sido presentado sólo **un juicio** por este procedimiento.

Dijimos que encontraríamos soluciones en los mercados y no en Tribunales

✓ **1 millón 300 mil familias** fueron favorecidas directamente en sus cuentas en los problemas de La Farfana

Dijimos que estaríamos más cerca de la gente

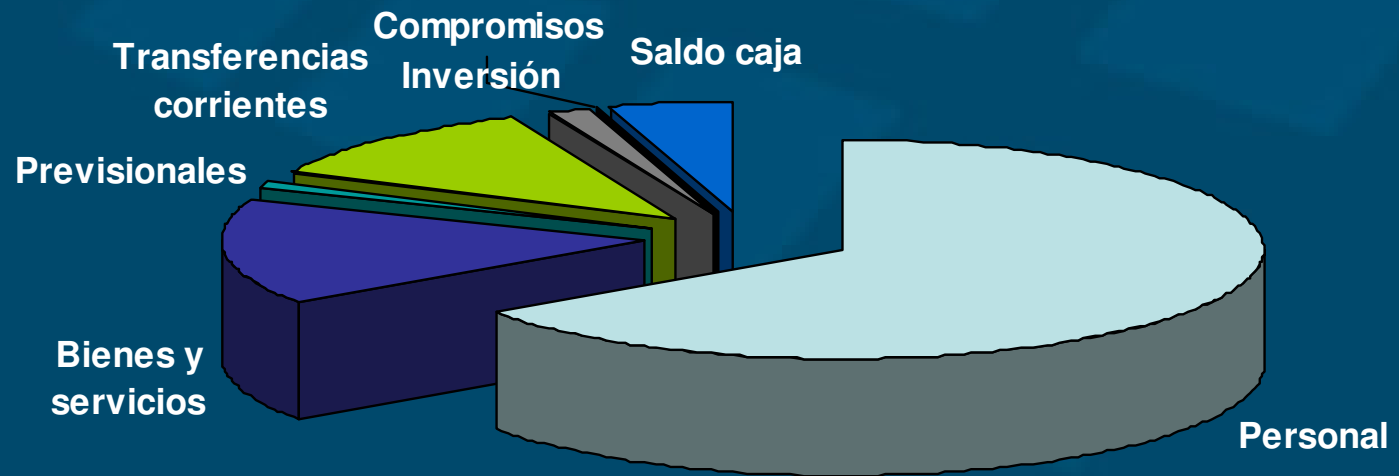
✓ Hoy estamos en el **92%** del territorio nacional, desde General Lagos y Putre hasta Timaukel y Cabo de Hornos.





# Presupuesto

Total: **M\$2.774.370**

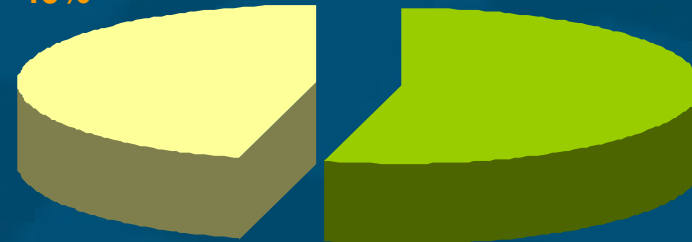




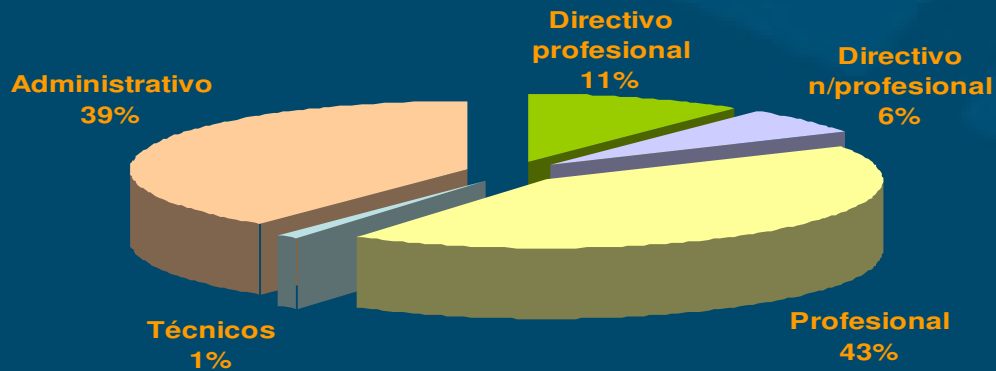
# Personal

**170** trabajadores

Hombres  
46%



Mujeres  
54%



*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*





# PMG: Cumplimiento 100%

- Capacitación;
- Higiene, Seguridad y Mejoramientos de los Ambientes de trabajo;
- Sistema de Evaluación y Desempeño;
- **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS);**
- **Gobierno Electrónico;**
- Planificación y Control de Gestión;
- Auditoría Interna;
- **Gestión Territorial Integrada;**
- Compras y Contrataciones del Sector Público;
- Administración Financiero Contable,
- **Enfoque de Género.**

Formulario y sistema único de registro (Sernac Facilita) de consultas y reclamos en materias de consumo, y de opinión de las personas sobre la gestión de SERNAC, permitiendo además la derivación electrónica a otras 7 instituciones (con convenio de integración) y el seguimiento de casos por parte del usuario.

Integración de back office de atención entre Sernac y otras 7 instituciones (Superintendencias y SUBTEL) a través de Sernac Facilita. SERNAC entró en operación con SIGFE para el Sistema Financiero Contable

Desagregación por sexo en los sistemas de información, la segunda fase del estudio Observatorio de Publicidad y Género, capacitaciones a funcionarios e incorporación del enfoque en el discurso institucional.





## Otras materias de Gestión

### Cooperación Internacional

#### ICPEN

Chile, a través del SERNAC, ingresó a la Red Global más importante en materia de protección a los consumidores, ICPEN (*Internacional Consumer Protection Enforcement Network*), que agrupa a las agencias de protección al consumidor de más de 25 países, incluyendo aquellos que pertenecen a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

#### GTZ

Como resultado del trabajo conjunto entre SERNAC, la Cooperación Técnica Alemana y la Asociación de Consumidores ODECU, se lanza el sitio web [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl)

### Gestión de calidad

Se mantuvo la certificación **ISO 9001/2000** obtenida el año 2003 por la Dirección Regional Metropolitana de SERNAC para su Sistema Integrado de Atención al Consumidor, y que entonces le significó ser la primera plataforma de atención de público del Estado certificada bajo normas ISO.





Creando una cultura de respeto a los derechos y deberes de los consumidores  
*Educando a los consumidores del Bicentenario*

Desde el año 2000, **2.875** escuelas han incorporado capacitación en consumo en su cuerpo docente. **8.148** profesores han aprobado los cursos.

En 2004: **447** escuelas /  
**1.342** profesores

Incorporación de contenidos de educación en el consumo en textos escolares a través de 4 editoriales:

**351.100** textos

Capacitaciones y charlas:

**12.026** participantes

- ✓ Un **98.1%** de los participantes de talleres, charlas y cursos declara sentirse satisfecho con la educación recibida.





Transparentar los mercados  
*Mas y mejor información para los consumidores*

Revista del Consumidor:  
**880.000** ejemplares anuales

**7.691** apariciones en el año en los  
medios de comunicación de todo el  
país  
(732 en 1992; aumento de más del  
**1000%**)

Apariciones en canales de televisión  
nacionales 252 / en promedio 5 de los  
7 días de la semana

www. sernac.cl:  
**306.000** visitas anuales (en 2001:  
48 mil)  
**21.442** suscriptores

**4.645** hogares visitados en puerta a  
puerta/ desde 2002 llevamos 10.000  
hogares  
**280** actividades ciudadanas públicas.







# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## Información

Transparentar los mercados  
*Mas y mejor información para los consumidores*

### Estudios

**1.368** (en 1999: 364)

28 estudios estratégicos orientados al impacto masivo.

241 análisis financieros de tasas de interés

48 análisis de piezas publicitarias

11 monografías y fichas técnicas

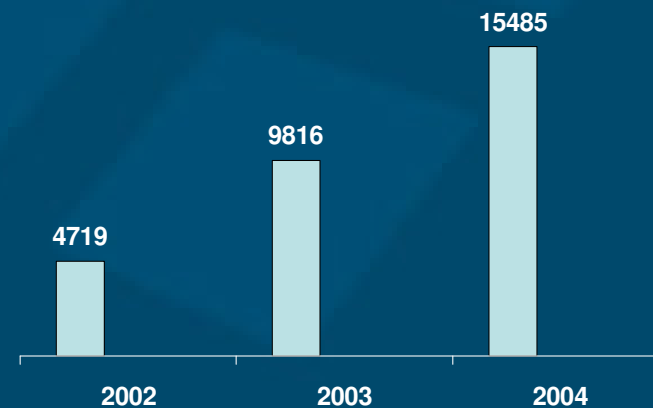
138 sondeos de precios en la Región Metropolitana

902 encuestas de precios a lo largo del país

Participación en **27** normas relevantes

Inicio de **45** acciones judiciales basadas en estudios

**15.485** bajadas de estudios desde [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)



*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*





**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## Educación e Información

**79.7%** dice haber escuchado o leído sobre Sernac

**70%** dice conocer de la existencia de la ley de protección de los derechos de los consumidores.

*Encuesta Cerc 2004*

*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*





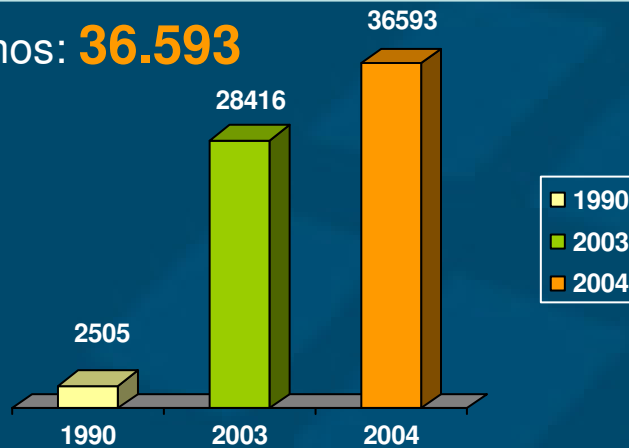
# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## Protección

*Reclamar sirve*

Reclamos: **36.593**



Un **90.2%** de los usuarios evalúa como muy buena y buena la atención brindada por Sernac y un **93.2%** califica en igual nivel el trato recibido.

Un **90.8%** de los usuarios evalúa como muy buena y buena la información entregada por Sernac.

El tiempo promedio de espera en las oficinas de atención de público fue de **10 min.**

Denuncias con sentencia favorable

**74%** *11% mejor que 2003*

De las denuncias presentadas en 2004 basadas en estudios de Sernac:

Sentencias favorables: **78%**

Sentencias desfavorables: **22%**

*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*

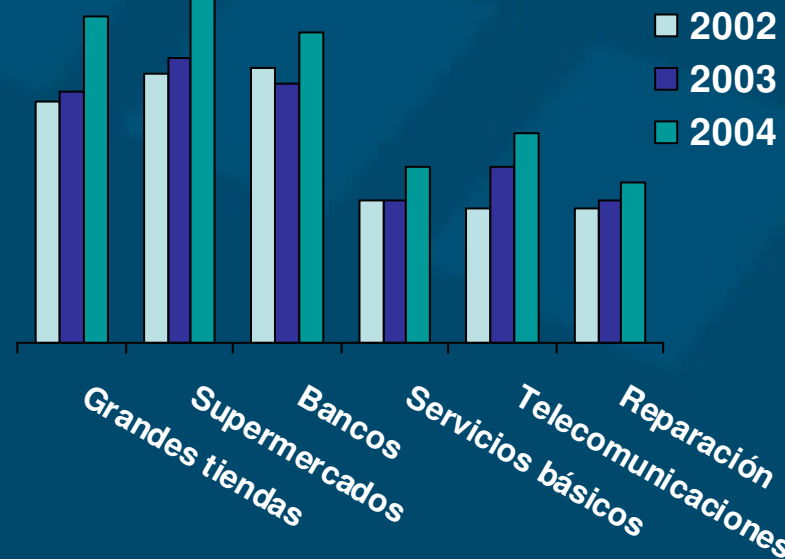




**37%** de la población considera que está mucho o bastante protegido ante problemas en el consumo (contra el 31,3 % del año anterior y un 14% en 1997).

*Encuesta Cerc 2004*

## Percepción del interés que tienen las empresas por atender a los consumidores



*Encuesta Cerc 2004*

*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*





## Implementación de las Reformas a la Ley del Consumidor

- **Observancia sobre los mercados y la búsqueda de soluciones en éstos más que en los tribunales**
- **Fortalecimiento de la institucionalidad de protección al consumidor y el marco reglamentario relacionado**
- **Producción de contenidos informativos, mesas de trabajo intersectoriales y la sistematización y fijación de criterios jurídico-judiciales en la aplicación de la Ley 19.496 y sus modificaciones**





## Proyecto Sernac Facilita

- **Ampliación de la cobertura de Sernac Facilita (OIR) a través del desarrollo de un sistema Call Center, el que permitirá integrar el canal telefónico de atención de público a un único sistema de registro, homologando protocolos, mejorando cobertura y calidad de la atención**





## **Reforzamiento de los lazos internacionales en la protección de los consumidores.**

➤ **Afianzamiento de los lazos de cooperación con los gobiernos de las economías más desarrolladas del mundo, pertenecientes a esta red, permitiendo el intercambio de información y realizando acciones conjuntas en este ámbito, en beneficio de los consumidores de nuestro país.**





## Fortalecimiento de la Participación Ciudadana

- Implementación del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.
- Promoción de la participación ciudadana.







## Proyecto Gestión de Calidad

- **Certificación ISO 9001/2000 de los procesos principales del Departamento de Estudios; el inicio del proceso de implementación para la certificación de los procesos principales del Departamento de Educación, del Sistema de Planificación y Control de Gestión y del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Institución**





**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# Juntos, construyendo un Chile más justo y solidario

*Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.*

