

## **Metodología “Muro de Alertas Ciudadanas”**

**Marzo de 2021**

### **I. Objetivo**

Transparentar a la ciudadanía las alertas ciudadanas 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 conocer a las empresas, mercados y motivos legales más alertados por los consumidores y conocer su comportamiento de acuerdo a una serie de indicadores.

Además, permite conocer en detalle el hecho alertado, empresa y fecha de ello, de aquellas Alerta Ciudadana que cumplen con los criterios de publicación aplicados por el SERNAC, con el fin de que los consumidores y consumidoras tengan una herramienta útil a la hora de tomar decisiones de consumo.

De esa forma, el Especial de Alerta Ciudadana es un incentivo para impulsar mejores prácticas de las empresas e incentivar la elección del consumidor de aquellas que tengan un mejor comportamiento.

### **II. Consideraciones**

#### **Empresas alertadas:**

En lo que respecta a datos estadísticos, sección “Datos y cifras”, se consideran las 10 empresas con más alertas, según el filtro de fechas que se utilice. Éste puede ser por año completo, meses de un año determinado, o mismo mes en distintos años.

En lo que respecta al detalle de la Alerta Ciudadana, sección “Muro de Alertas”, en ella se consideran todas las empresas, publicándose sólo aquellas que hayan cumplido con los filtros de publicación. Es así, que el consumidor/a puede buscar en esta sección a todas las empresas habilitadas en el sistema del SERNAC, pero aparecerán en detalle solo las que hayan cumplido con el filtro de publicación y los otros filtros de la sección. Por lo tanto, el resultado de la búsqueda puede no representar el total de alertas recibidas de una empresa y la falta de información detallada no implica que no tenga alertas asociadas.

#### **Mercados alertados:**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se consideran las alertas ciudadanas sobre las empresas según el mercado de su sucursal, lo que implica que una empresa pueda tener más de un mercado asociado. En este sentido, el ejemplo más típico, es tener empresas en mercado de comercio electrónico y otro.

### **Motivos alertados:**

Se consideran las alertas ciudadanas según el motivo legal asociado al problema de consumo informado por el consumidor/a y clasificado por SERNAC en la primera selección.

### **Periodo de publicación:**

En lo que respecta a datos estadísticos, sección “Datos y cifras”, se consideran como fecha de inicio abril del 2019, fecha desde la cual está disponible la herramienta Alerta Ciudadana.

En lo que respecta al detalle de la Alerta Ciudadana, sección “Muro de Alertas”, se considera como fecha de inicio octubre del 2020, fecha desde la cual se comenzó a solicitar expresa autorización al consumidor/a para publicar su Alerta Ciudadana.

### **III. Indicadores:**

- 1. Total alertas ingresadas:** considera el total de alertas ciudadanas ingresadas, según el periodo seleccionado.
- 2. ¿Cuáles fueron las empresas más alertadas en el período seleccionado?:** corresponde a las 10 empresas más alertadas según el periodo seleccionado.
- 3. ¿Cuáles fueron los motivos legales más frecuentes en el período seleccionado?:** corresponde a los 10 motivos legales más clasificados a partir de las alertas ingresadas, según el periodo seleccionado.
- 4. ¿Cuáles fueron los mercados más alertados en el período seleccionado?:** corresponde a los 10 mercados más frecuentes relacionados a las empresas alertadas, según el periodo seleccionado.
- 5. Distribución mensual de alertas ingresada en el período seleccionado:** corresponde al total acumulado para cada mes, según el periodo seleccionado. El nombre del gráfico cambia según si se selecciona todos los años o solo uno.
- 6. Palabras más frecuentes en las alertas:** corresponde a las palabras más utilizadas en las descripciones del hecho alertado por los consumidores/as, según el periodo seleccionado.