

Cuenta Pública Participativa 2015

Sernac Región de O'Higgins





“En los primeros 100 días de Gobierno, enviaremos al Congreso el proyecto de ley del fortalecimiento del SERNAC, que permitirá que tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores”.

Programa de Gobierno - Michelle Bachelet 2014-2018

Resumen Ejecutivo

- SERNAC en cifras / Gestión 2015
- Protección del Consumidor
- Despliegue Red Territorial
- Acceso a la Información
- Educación en Consumo
- Participación Ciudadana
- Innovación
- Metas y Desafíos 2016

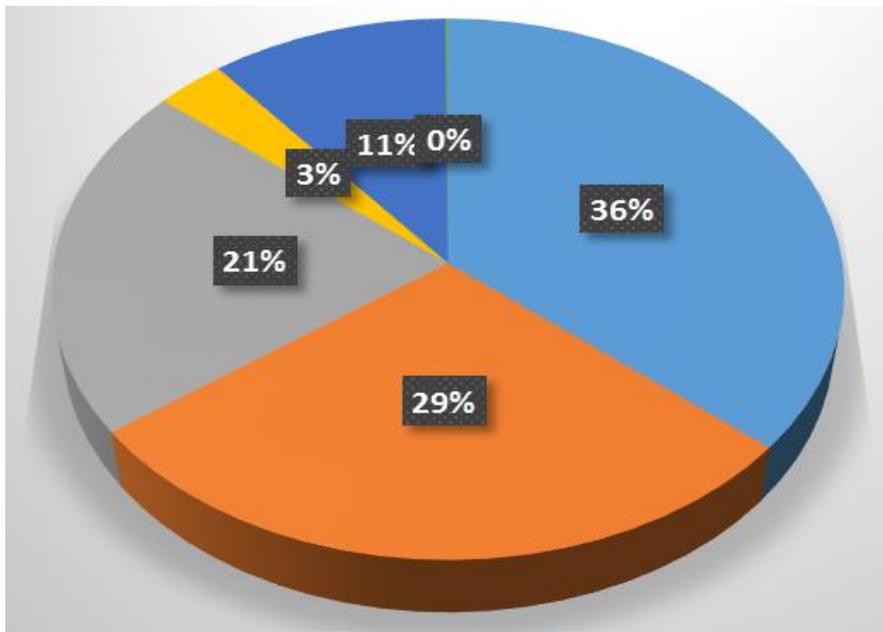
Protección

Parte de nuestra misión como Sernac es construir junto a los consumidores una cultura de respeto a sus derechos. Y para lograrlo, debemos:

- Difundir con fuerza acciones prácticas para precaver a los consumidores cuando contratan servicios o compran bienes;
- Impulsar con decisión el respeto a la legislación que protege a los consumidores en Chile y tomar las acciones necesarias cuando es infringida.
- Mediar en los conflictos entre consumidores y empresas.



Protección



Durante el 2015 recibimos 19.707 reclamos y consultas

- 7.126 a través de internet, 36%.
- 5.657 a través de la oficina regional, 29%.
- 4.187 a través del Call Center, 21%.
- 2.098 a través del P. Municipales, 11%.
- 617 a través de, S. MOVIL, 3%.
- 22 a través de SS.PP. en convenio, 0,1%

Protección

Durante el año 2015:

- 51 Juicios de Interés General iniciados.
- 38 juicios cerrados.
- 29 con fallos favorables.
- 9 desfavorables.



COMPENSACIONES A CONSUMIDORES



INICIAMOS MEDIACIÓN COLECTIVA CON EMPRESA DE SEGURIDAD POR COBROS INDEBIDOS

Iniciamos la 1era Mediación Colectiva en la región en contra de una empresa de servicios de seguridad debido a supuestos cobros superiores a los convenidos en un contrato firmado con los copropietarios de un condominio de Rancagua.



INICIAMOS MEDIACIÓN COLECTIVA CONTRA INMOBILIARIA

Iniciamos 2da Mediación Colectiva en contra de Empresa Inmobiliaria por problemas en la Villa los Guindos de Rancagua, que afecto a más de 200 familias.



INICIAMOS MEDIACIÓN COLECTIVA CONTRA EMPRESA INMOBILIARIA

La 3era Mediación Colectiva, la iniciamos luego de recibir más de 100 reclamos por problemas en sus casas, sin que la inmobiliaria diera solución.



INICIAMOS TRES JUICIOS POR DISCRIMINACION EN CONTRA DE UN BANCO EN MACHALI.

Realizamos tres juicios colectivos en contra de un Banco por discriminación a un grupo de trabajadores de una empresa agrícola a quienes no los dejaron ingresar a la sucursal por estar vestidos con ropa de trabajo. Reunimos a los afectados, analizamos los antecedentes y iniciamos el procedimiento judicial.



SEMINARIO SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Realizamos junto a la Corte de Apelaciones de Rancagua, el 1er. Seminario “Legislación y Jurisprudencia Regional y Nacional sobre Protección a los Consumidores Ley 19.496” donde participaron 22 jueces de policía local de las comunas de la región, profesionales y abogados especialistas en materias de consumo.



VISITAMOS LOS MERCADOS DE LA REGION

Realizamos 37 salidas de ministro de fe, revisando 11 mercados de la región, como por ejemplo, Mercado Financiero, Supermercado, Financieras, Inmobiliario. Asimismo, fiscalizamos en terreno 12 temáticas, logrando resguardar los derechos de los consumidores y demandando a los proveedores que no cumplieron con las normas vigentes.

Mercados	Temáticas Fiscalizadas
Turismo Aventura	Seguridad
Supermercado	Información Precio/Medida
Famacias	Publicidad Medicamento
Clinicas	Precios en Web
Retail	Exhibición de precios
Financiero	Condiciones objetivas del crédito
Transporte Público	Precios en Oficina
Agencia Viajes	Precios de Paquetes Turisticos.
Entret. Infantil	Listado de Precios
Inmobiliario	Publicidad
Supermercado	Promoción u oferta
Retail	Exhibición de Precios en Retail



Red Territorial

Programa SERNAC en tu Barrio

En el año 2015 durante 3 meses, marzo, junio y agosto, conseguimos estar presentes en 33 comunas, lo que representa el 100% de cobertura del territorio regional, con 2.098 casos de todas las comunas de la región.





Red Territorial / Plataformas municipales

- La región cuenta con 29 municipios en convenio para la atención de reclamos.
- 3 de ellos son autónomos en la gestión de los reclamos de los consumidores.
 - San Fernando.
 - San Vicente T.T.
 - Rengo.
- Estos convenios favorecen la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PLATAFORMA MUNICIPAL DE SAN FERNANDO



CAPACITAMOS A ENCARGADAS DE PLATAFORMAS DE ATENCIÓN EN SERNATUR



CAPACITAMOS A FUNCIONARIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE TODA LA REGION



TU GOBIERNO EN TERRENO EN SAN FERNANDO Y PLACILLA



GOBIERNO EN TERRENO EN COMUNA DE SANTA CRUZ Y RANCAGUA



Información

Gestionamos notas de prensa para los medios regionales.

- 15 campañas a nivel regional, y múltiples actividades comunicacionales
- 250 apariciones en la prensa regional
- 58 apariciones en canales de TV comunales
- 47 apariciones en radios de la región



CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN EN LA REGIÓN



CAMPAÑA DE SEGURIDAD EN EL CONSUMO



CAMPAÑA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES SOBRE LA GARANTÍA LEGAL – DIFUSIÓN ESTUDIO DE PRECIOS DE LOS PASAJES EN BUSES Y COLECTIVOS EN LA REGIÓN



SERNAC EN TU BARRIO” COMENZÓ SU SEGUNDO RECORRIDO POR LA REGIÓN - ENTREVISTA EN CANAL RANCAGUA SUIT



En estas vacaciones tus derechos te acompañan

Los veraneantes ya han llegado poco a poco a los distintos balnearios y centros turísticos de nuestra región, es por ello, que es fundamental que tengan presentes sus derechos en materia de consumo, para que no pasen del entusiasmo a la decepción.

En esta fecha es habitual el arriendo de una cabaña o departamento, el uso de buses o transporte aéreo, o bien se sienten atraídos por promociones, que a veces pueden no ser reales.

Es por eso que, los consumidores deben recordar que en el turismo tienen derechos, en especial, a recibir productos y servicios de calidad que no arriesguen su salud y seguridad; a que las empresas cumplan lo prometido, y a que respondan indemnizando todo daño si no hacen un buen trabajo.

Lo principal que hay que tomar en cuenta es que las empresas deben responder con los estándares de profesionalismo que la ley les exige, lo que se traduce, por ejemplo, en que deben informar veraz y oportunamente a los consumidores sobre el servicio ofrecido y cumplir con las condiciones ofrecidas en los contratos.

En el caso de los buses interurbanos, los consumidores tienen derecho además a un servicio seguro y de calidad. Esto implica, ser transportados en condiciones de segu-

ridad, a las velocidades autorizadas, y a que las empresas tomen todas las medidas para que no sufran daños, tanto los pasajeros como sus bienes.

En el caso del equipaje, los consumidores tienen derecho a que éste llegue a destino en buenas condiciones, así incluso lo ha señalado la Justicia. Si la empresa extravía su equipaje, deberá indemnizarlo con hasta 5 UTM (alrededor de \$216 mil), según el Decreto 212 del Ministerio de Transportes.

Por otra parte, las empresas deben respetar y cumplir todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad, folletos, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web. En el caso de las empresas de turismo, éstas deben informar el precio total del servicio incluyendo IVA, impuestos, pasajes, estadía, transporte y alimentación.

Por ello, infórmese este verano de sus derechos para que el anhelado descanso no se transforme en un dolor de cabeza.



Mauricio Retamal

Director Regional (PT)
del Sernac

Fortalecimiento en la educación financiera marcó el 2014 en Sernac

» El director regional del organismo, Mauricio Retamal, señaló que si bien la ley actual del consumidor es "débil", la oportuna entrega de información a las personas ayuda a que éstas no vean vulnerados sus derechos.

Carolina Riquelme
A diez meses de asumir el control del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) en Rancagua, su director, Mauricio Retamal, conversó con Diario El Tipógrafo y analizó su gestión en 2014. Para la autoridad local, conseguir educar de una forma masiva a los consumidores de la región sobre sus derechos ante las empresas que no cumplen con la ley, fue un paso fundamental para consolidar su labor. Retamal señala que inició su trabajo con un objetivo claro, dotar a los consumidores de toda la información necesaria para no ver vulne-

→ La institución cuenta actualmente con 26 oficinas de atención en la región.

SE INAUGURA OFICINA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES EN SANTA CRUZ

A partir de ahora los consumidores podrán realizar sus consultas e interponer sus reclamos en materia de consumo directamente en dependencias municipales.

Con la presencia del Director Regional (PT) del SERNAC, don Mauricio Retamal G., y del alcalde de Santa Cruz, don William Arevalo C., se inauguró el miércoles 18 de Marzo la Oficina de Atención Municipal de esta ciudad y en presencia de más de 70 dirigentes vecinales de diversas organizaciones e instituciones de la ciudad.

La apertura de esta nueva oficina de atención a los consumidores fue posible gracias al convenio de cooperación establecido entre el SERNAC Regional y la Municipalidad de Santa Cruz.

Esta nueva oficina significará que a partir de ahora los consumidores santacruceños podrán realizar sus consultas e interponer sus reclamos en materia de consumo en esta Oficina de Atención Municipal.

El Director Regional (PT), Mauricio Retamal, valoró la apertura de esta nueva oficina, pues le permitirá al Servicio cumplir con el compromiso del Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet en cuanto a que ningún consumidor quede excluido de recibir información, orientación, apoyo y de ejercer efectivamente sus derechos en materia de consumo. El Director Regional entregó un extenso informe a los vecinos de Santa Cruz, sobre su primer año de gestión.

"Como SERNAC hemos puesto al ciudadano al centro de nuestra gestión situacional, de manera que cualquier persona que sienta que sus derechos han sido vulnerados pueda ejercerlos", enfatizó Retamal.

Por su parte, el alcalde de Santa Cruz, indicó que con esta oficina, los vecinos de Santa Cruz podrán realizar sus consultas y reclamos



"A PARTIR DE HOY, Y ANTE CUALQUIER INQUIETUD O RECLAMO, LOS CONSUMIDORES PUEDEN CONCURRIR DESDE LAS 09:00 HASTA LAS 17:30 HRS. A LA NUEVA OFICINA DE ATENCIÓN MUNICIPAL, UBICADA EN LA CALLE PLAZA DE ARMAS 242."

en temas de consumo directamente en dependencias municipales, lo que les implicará ahorros importantes de tiempo y dinero.

La Oficina de Atención Municipal será atendida por 2 funcionarias municipales, quienes han sido capacitadas por el SERNAC sobre los alcances de la Ley del Consumidor y el rol que desarrolla el Servicio. Los reclamos y las consultas seguirán el mismo camino que cualquier caso que llega a diario al SERNAC.

A partir de hoy y ante cualquier inquietud o reclamo, los consumidores pueden concurrir desde las 09⁰⁰ hasta las 17³⁰ hrs. a la nueva Oficina de Atención Municipal, ubicada en la calle Plaza de Armas 242.

Este nuevo canal de atención se suma a la red con la que cuenta el SERNAC, que le permite a los consumidores interponer sus reclamos a través de internet (www.sernac.cl), o realizar sus consultas en forma telefónica marcando el número 594 6000, desde celulares, el (02) 2594 6000.

A través de todos estos canales, los consumidores pueden ejercer sus derechos, entre ellos, a que le entreguen cuentas claras y cobros justos, a que las empresas cumplan sus promesas, a contratos que no contengan cláusulas abusivas, a cobranzas extrajudiciales que respeten la dignidad del deudor y la situación laboral, a la garantía legal de los productos que salgan malos, entre otros. P

Consultas y reclamos

Sernac móvil recorrió la Región de O'Higgins

El SERNAC Móvil visitó gran parte de las comunas de la Región de O'Higgins. Esto desde que comenzó su viaje a principios de abril, recorrió 24 comunas de las 33 de la región, recibiendo las consultas y los reclamos de los consumidores.

Las comunas visitadas por la oficina móvil fueron San Francisco de Mostazal, Rancagua, Codogua, Machali, Coinco, Marchigüe, Pumanque, Pichilemu, Placilla, Maipo, Chapica, San Fernando, Lolol, Santa Cruz, Pichidegua, Doñihue, Navidad, Paredones, Litueche, La Estrella, San Vicente, Quinta de Tilcoco, Requínoa y Rengo.

Entre las temáticas más reclamadas destacan los inconvenientes para ejercer el derecho a la garantía legal, las cobranzas extrajudiciales abusivas, quejas por mala calidad en servicios de te-

lecomunicaciones, reclamos contra cajas de compensación, entre otras.

El Director Regional (PT) del SERNAC, Mauricio Retamal, valoró la visita de la oficina móvil por las comunas de la región y agradeció a los alcaldes por permitir llegar con esta iniciativa.

Hay que recordar que el SERNAC Móvil es parte del programa "SERNAC en tu Barrio", el cual incluye, además de la oficina itinerante, la realización de diferentes actividades educativas en las comunas, por ejemplo, charlas y talleres sobre temáticas de consumo.

El propósito de este programa es acercar el SERNAC a los consumidores que actualmente viven en comunas rurales o alejadas y no tienen la posibilidad de acudir a una oficina de atención.

Retamal señaló que a través de esta ini-

ciativa se da un paso más en la inclusión de los consumidores que viven en zonas alejadas y que no siempre tienen las facilidades de poder acceder a las instituciones del Estado encargadas de la protección de sus derechos.

"El SERNAC Móvil permite que ningún consumidor quede excluido de recibir información, orientación y apoyo, que es el primer paso para que las personas puedan ejercer de modo efectivo sus derechos como consumidores. Esto permite que el Servicio vaya y se acerque a los ciudadanos para cumplir su misión", enfatizó la autoridad.

Durante el mes de Junio el Sernac Móvil estará nuevamente visitando las siguientes comunas de la región, en especial a aquellas que no se alcanzaron a cubrir en su primera pasada, como Graneros, Peumo, Olivar, Coltauco,



Las Cabras, Chimbarongo, Nancagua, Palmilla, Peralillo, Navidad, entre otras. También realizará actividades educativas relacionadas al Programa de Educación Escolar Financiera en las comunas de Rancagua, Machali y Pichilemu. Retamal recordó

además que lo primero que debe hacer un consumidor cuando siente que sus derechos han sido vulnerados es reclamar ante la empresa. Cuando no obtiene respuesta o ésta es insatisfactoria, puede recurrir al SERNAC e interponer su reclamo.

Los consumidores pueden reclamar por cualquier infracción a sus derechos, por ejemplo, problemas para ejercer el derecho de garantía, cobros indebidos, cobranzas extrajudiciales abusivas, alzas unilaterales de comisiones, entre otros./



Participación Ciudadana

El Sernac implementa iniciativas de apoyo para la Participación Ciudadana en materia de consumo, a través del desarrollo de espacios y/o mecanismos que entreguen poder a la ciudadanía en su rol de consumidores/as y el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores:

- Fondo Concursable:
 - ACOLI
 - ODECU LIBERTADOR
- Espacios de Participación Ciudadana:
 - Consulta Ciudadana.
 - Conversatorios de Consumo.
 - Feria del Consumidor.

Participación Ciudadana

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones cuyo objeto es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

Deben ejercer este rol con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político.

El Marco Legal que regula las Asociaciones son:

- [Ley N° 19.496](#), que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y sus modificaciones, especialmente, las que introduce la Ley N° 19.955).
- [Decreto Ley N° 2.757 de 1979](#), que establece normas sobre asociaciones gremiales, mecanismo a través del cual se constituyen las asociaciones de consumidores.

Participación Ciudadana

Región de O'Higgins

Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins, Odecu Libertador

Dirección: Pasaje Santo Tomás 1281, Villa Don Mateo 2, Rancagua. Oficina pública: Avda. San Martín 442, piso 2, oficina 1, Rancagua.

Encargado: y representante legal, Alejandro Pujá Campos;

Email: contacto@odeculibertador.cl

Web: www.odeculibertador.cl

Fono: (+72) 221360, (+569) 87004444.



SERNAC entregó asignación de fondos por \$11.100.000. a ODECU para desarrollo de proyectos relacionados con consumo.

Participación Ciudadana

Región de O'Higgins

Asociación de consumidores y usuarios
el Libertador - ACOLI

SERNAC entregó asignación de fondos por
\$\$ 6.150.000. a ACOLI para el desarrollo
del proyecto **Taller de Economía
Doméstica (alternativas de consumo) y
Administración del Presupuesto
Familiar.**



Consulta Ciudadana

Realizamos la primera Consulta Ciudadana regional en 25 Comunas, en donde se respondieron 490. Desde los datos levantados, logramos obtener importantes conclusiones relevantes para incorporar en nuestros procesos. A continuación de presentan los resultados.



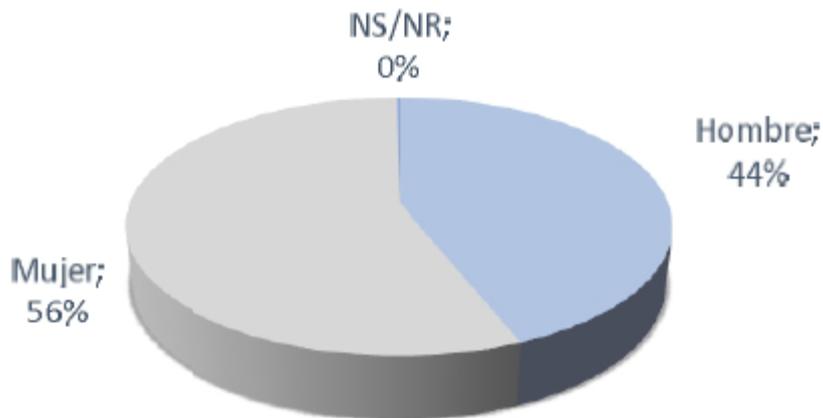
Resultados de Consulta Ciudadana 2015.

Consulta Ciudadana:

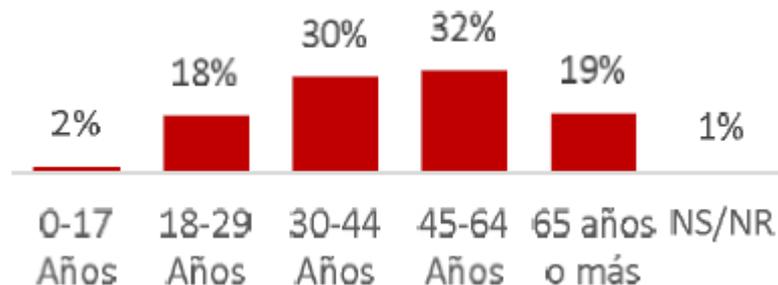
Objetivos:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte del Servicio.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por el Servicio.

Distribución de la muestra por sexo

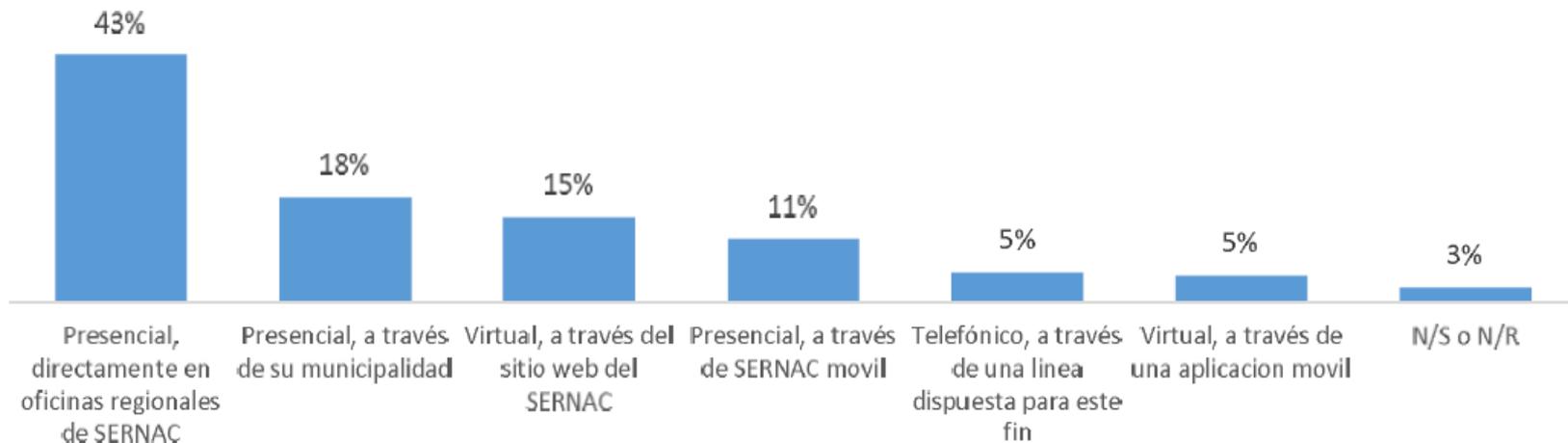


Distribución de la muestra por edad



P1. ¿Qué canal preferiría usted para ingresar un reclamo contra una empresas?

(Respuesta Múltiple. Base: 490 Casos)



P2. ¿En cuales de los siguientes derechos del consumidor le gustaría profundizar sus conocimientos?

(Respuesta Múltiple. Base: 490 Casos)

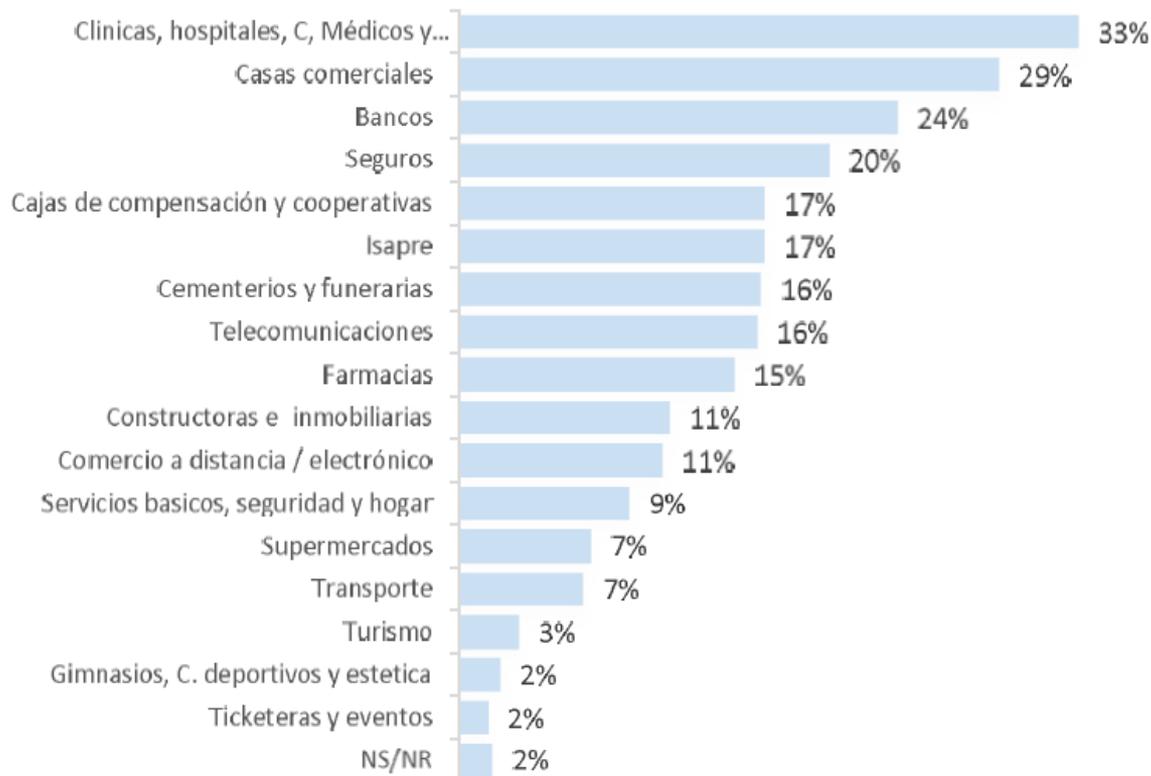


P3. A su juicio ¿qué acciones de consumo responsable debiera promover el SERNAC?
(Respuesta Múltiple. Base: 490 Casos)

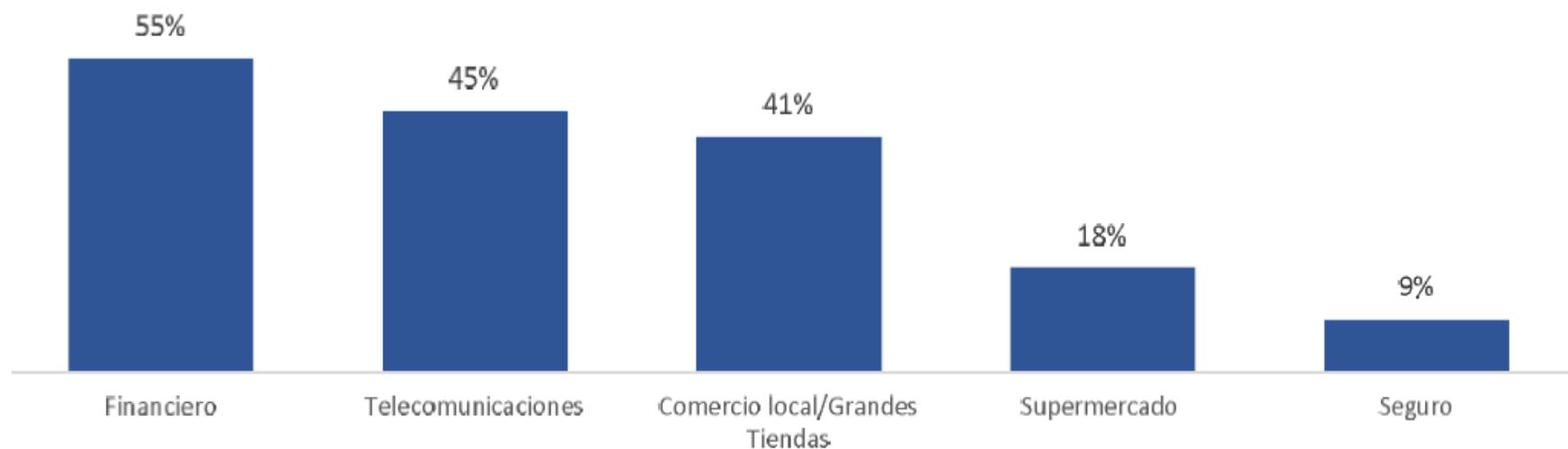


P4. ¿En su experiencia en que tipos de empresas falta claridad respecto a los terminos y condiciones?

(Respuesta Múltiple. Base: 490 Casos)



P5. De acuerdo a su experiencia de consumidor, ¿en qué mercado debiese el SERNAC de O'Higgins realizar un estudio regional?
(Respuesta Múltiple. Base: 44 Casos)



Participación Ciudadana

Conversatorios de Consumo:

Objetivos:

- Facilitar el encuentro de los actores del sistema de protección del consumidor, en áreas temáticas específicas, mediante el diálogo técnico, con el objeto de promover acciones en común.
- Institucionalizar un espacio para el intercambio de ideas sobre materias de consumo específicas entre dichos actores.



Organizamos tres Conversatorios de Consumo, en donde participaron más de 150 personas con opiniones y levantamiento de propuestas, propusimos mejoras para nuestros procesos para mejorar la protección de los derechos del consumidor.

Feria del Consumidor 2015

Organizamos la versión 2015 de nuestra Feria del Consumidor, actividad en donde participaron más de 20 servicios públicos y organizaciones de consumidores, quienes presentaron su oferta a los consumidores de la región.



Educación

El Programa Escolar de Educación Financiera, tiene como objetivo alfabetizar financieramente a los segmentos escolar, jóvenes y adultos mayores. El PEEF incluye conceptos y desarrolla habilidades para manejar dinero, organizar finanzas personales, prevenir el sobreendeudamiento, promover el ahorro y tomar mejores decisiones en el mercado financiero.

Organizamos 56 actividades en el marco del proyecto de Educación Financiera en la Región, las cuáles se distribuyeron en:

***Además de 6 para público general.**



13 para
Escolares



19 para
Jóvenes



18 para
Adultos Mayores

Educación

- 7 escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.
- 39 personas participaron del concurso CONSUECUENTO 2015.



Actividades de Educación Realizadas.



SERNAC RECORRE LOS COLEGIOS DE LA REGION REALIZANDO EDUCACION FINANCIERA

Nos hemos ganado el reconocimiento a nivel nacional por nuestro despliegue territorial, fundamental para poder educar de manera efectiva en las materias de educación financiera y los derechos de los consumidores, asistieron a nuestras capacitaciones educativas 3.302 escolares de 7 establecimientos que participaron y 3 de ellos lograron su certificación; 880 jóvenes alumnos de diversos Institutos Profesionales acreditados; y 652 personas adultos mayores, en total 4.834 ciudadanos en la región participaron en 61 actividades presenciales de despliegue territorial en las ciudades cabeceras provinciales y en gran parte de las comunas de las 3 provincias, por lo que la cobertura lograda en la región fue equivalente a la alcanzada por el servicio el año anterior en todo el país.



OBRA DE TEATRO “ZERO A LA
IZQUIERDA, POR UNA VIDA SIN
DEUDAS”



PEEF A ADULTOS MAYORES DE
RANCAGUA



CHARLA MAGISTRAL DE
EDUCACIÓN FINANCIERA



TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA
PARA DOCENTES



CHARLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA A
ADULTOS MAYORES



TALLER A PROFESORES DEL CURSO
EDUCACIÓN FINANCIERA



Estudios y precios.

Realizamos 2 estudios:

El 1er Estudio se realizó en virtud de la alta cantidad de reclamos recibidos, respecto de los mercados del Transporte Público Interprovincial, Interurbanos y Colectivos, específicamente sobre las **“Tarifas, el acceso y disponibilidad de información y los aumentos de los precios unilaterales”**, para ello, se estudiaron las realidades de 4 terminales de buses, 2 de Rancagua, Pichilemu y San Fernando, con ello

El 2do Estudio realizado fue sobre las Condiciones y Servicios del Mercado Financiero, respecto de los créditos sociales a los adultos mayores otorgados por las Cajas de Compensación, específicamente respecto de **“Análisis del Descuento de las Cuotas mensuales máximas permitidas a las remuneraciones y pensiones realizadas por las CCAF”**.

Estudio del Sernac

Radiografía al precio del pasaje en buses y colectivos en la región

Con el propósito de transparentar los precios del transporte dentro de la Región de O'Higgins y orientar a los consumidores, la Dirección Regional del Sernac realizó un estudio que incluyó los valores de los servicios de los buses interprovinciales, interurbanos, intercomunales y colectivos, en los terminales O'Higgins y Rodoviario de Rancagua, el terminal de buses de San Fernando y el de Pichilemu. El análisis fue realizado en junio pasado y para establecer la muestra se determinó que los medios de transporte considerados fueron los que incluyen recorrido por a lo menos dos comunas de la región.

Mauricio Retamal, director regional del Sernac, recaló que las empresas tienen la obligación de informar adecuadamente los precios de los pasajes, de lo contrario infringen la Ley del Consumidor.

y Rancagua, los valores fluctúan entre los \$2.000 (Expreso Santa Cruz, Jet-Sur, Nilahue, Pullman del Sur, Buses Peñablanca y Buses el Huique) y los \$3.000 (Buses Andimar). Para ir desde San Fernando a Santa Cruz, los precios van entre \$1.500 (Expreso Santa Cruz, Pull-

ORIGEN	DESTINOS	ANDIMAR	Expreso Sta. Cruz	Jet-Sur
S. Fernando	Rancagua	\$ 3.000	\$ 2.000	\$ 2.000
S. Fernando	Santa Cruz		\$ 1.500	\$ 2.000
S. Fernando	Peñablillo			
S. Fernando	Marchihue			
S. Fernando	Pichilemu			
S. Fernando	Pumanque			
S. Fernando	La Peña			
S. Fernando	Colligué			
S. Fernando	Lolol		\$ 3.000	
S. Fernando	Paredones		\$ 5.000	
S. Fernando	Bucalém		\$ 7.000	
S. Fernando	La Estrella		\$ 5.000	
S. Fernando	Litueche		\$ 5.000	

Cuadro detalle de servicios de buses interprovinciales.

Informe Producto Regional:

“Análisis del descuento de la Cuota Mensual Máximo permitido a la Remuneración, Renta o Pensión, realizado por las C.C.A.F.”

Dirección Regional O'Higgins 2015.

Estudios y precios.

Realizamos 54 sondeos de precios de productos.

Se analizaron mensualmente los precios de los combustibles líquidos; los precios de los abarrotes de 5 supermercados presentes en la región; los precios del pan en la comuna de Rancagua.



SERNAC EN CIFRAS

Innovación

Caso regiones piloto: Antofagasta, Valparaíso, Los Ríos, Metropolitana

- Participación de la región en proyecto Innovación-Corfo del Servicio, levantando mejoras vinculadas al foco “Ir más allá de lo funcional: Resignificar las instancias de interacción para descubrir y satisfacer integralmente las necesidades de los usuarios.”
- Participación activa en el proceso de Innovación abierta donde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco “Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral.”

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC EN CIFRAS

Innovación

Caso regiones que participaron activamente en innovación abierta (Coquimbo, Biobío, Magallanes)

- Se participó activamente en el proceso de Innovación-Corfo que llevó a cabo el Servicio, participando en la instancia de Innovación abierta donde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco "Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral."

Caso resto regiones:

- Se participó activamente en el proceso de Innovación-Corfo que llevó a cabo el Servicio, participando en la instancia de Innovación abierta donde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco "Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral."

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor





Desafíos gestión 2016

- Modernización institucional y Ley de Fortalecimiento de los Derechos del consumidor.
- Nuevas facultades del Servicio: Fiscalizadoras, Sancionatorias y competencias para crear normativas.
- Continuidad al proyecto de innovación, fortalecimiento de Asociaciones de Consumidores.
- \$440.631.000 para el Programa de Modernización 2016.
- \$587.413.000 de presupuesto para el Programa de Educación Financiera para aumentar la cobertura nacional a 138.540 beneficiarios.
- Excelencia y ciudadano al centro.

Gracias

www.sernac.cl

