

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales



- ▶ **Ciudadano al Centro**
- ▶ **Protección**
- ▶ **Educación e Información**
- ▶ **Participación**
- ▶ **Modernización**

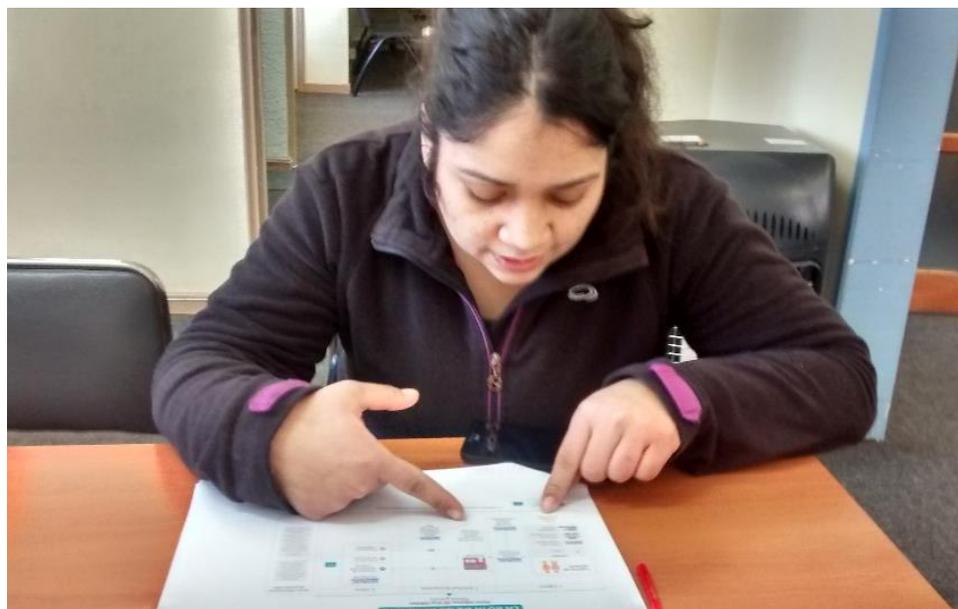


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- A close-up portrait of a middle-aged man with dark hair, looking slightly to the right. He is wearing a light-colored, vertically striped shirt. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.
- ▶ Co-creación
 - ▶ Conocimiento
 - ▶ Satisfacción

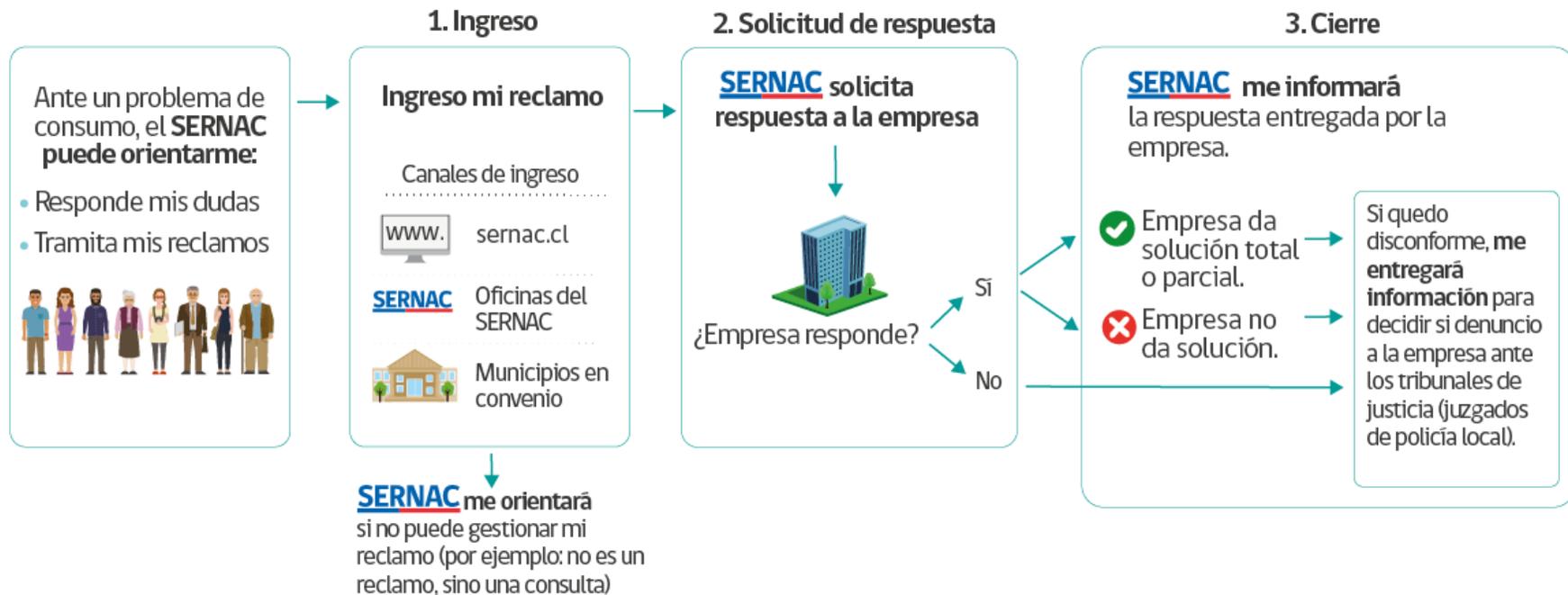
Co-creación

TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES



TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES

LA RUTA DE MI RECLAMO



Este proceso puede demorar máximo 18 días hábiles.

Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente el SERNAC sólo puede buscar una sanción a través de una denuncia ante un Juzgado de Policía Local.

En cambio, el SERNAC puede **difundir su comportamiento de respuesta**, para que los consumidores se informen y sepan a quién preferir a la hora de tomar decisiones de consumo.

Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿Dudas?

Llame al **centro telefónico:**

800 700 100

Lu-Vi: 09:00 a 21:00

Sábados: 09:00 a 19:00.

O consulte en **www.sernac.cl**



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Nuevo número
de atención al consumidor

800 700 100

Gratis

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

78% 

declara haber escuchado sobre el SERNAC

61% 

Declara que tiene sus derechos garantizados

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

48%



de los consumidores ha reclamado ante alguna institución o empresa.

Situaciones en que se han sentido vulnerados:

28%

Respeto de precios

27%

Mala atención al cliente

19%

Publicidad engañosa

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

Las **3** industrias con problemas de respeto de derechos:

23% Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

22% Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

14% Telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, internet y TV.

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuarios
Satisfacción global neta anual ponderada:



67% Consultas

72% Reclamos



SERNAC en tu barrio

SERNAC Móvil



Cobertura 7 comunas de un total de 7 de las de nuestra región

SERNAC Móvil



A bar chart with a single blue bar. The number '137' is printed inside the bar. Below the bar is a dark blue rectangular box containing the year '2017'.

Año	Consultas
2017	137

2017

137 consultas

SERNAC Móvil



51 reclamos



Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



5.009 reclamos



A bar chart with a single blue bar. The bar has the number '4.751' written inside it in white. Below the bar is a dark blue rectangular box containing the year '2017' in white. Below the bar chart, the text '4.751 consultas' is written in a large, bold, dark blue font.

Año	Consultas
2017	4.751

2017

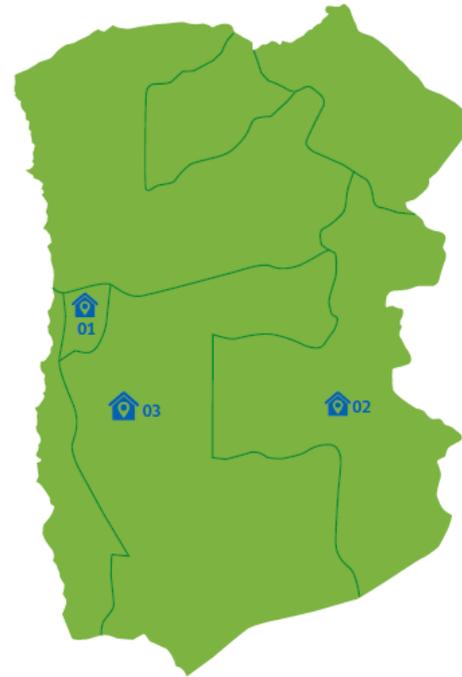
4.751 consultas

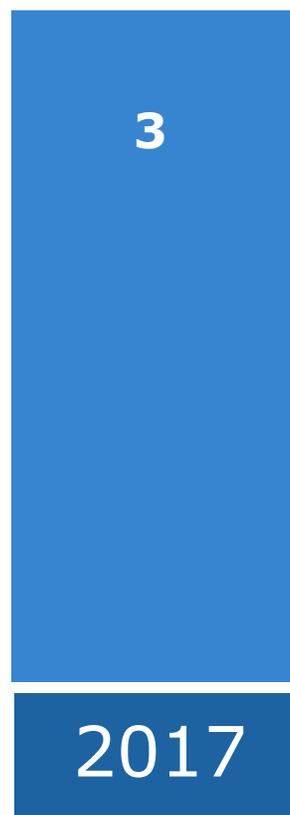


3 plataformas de atención en municipios

 **Oficinas municipales en convenio**

- 1** Municipalidad de Alto Hospicio
- 2** Municipalidad de Pica
- 3** Municipalidad de Pozo Almonte





3

Mediaciones colectivas



1

Demandas colectivas



40

Juicios de interés general

Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



55 actividades educativas.



2.521 beneficiarios únicos.



11 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.







**8 participantes aprobaron
en el curso de perfeccionamiento
docente**





Seguridad de Productos





¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

185

menciones en la prensa regional

7

Campañas de información

+591

Mil seguidores en Twitter

2

Millones de visualizaciones en Youtube

+10

Millones de visitas en nuestra web

+48

Mil seguidores en Facebook

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
-  ▶ Participación
- ▶ Modernización

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1

Consejos Consultivos

5

Sesiones de Consejos Consultivos

1

Conversatorios



Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización





Creación Unidad de Vigilancia de Mercados



Mejora de la conectividad de oficinas regionales



Desarrollo de módulo de atención jurídica



Diagnóstico de la seguridad de la institución frente a ataques informáticos



Despliegue y alineamiento de la estrategia del SERNAC



Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



Inicio de un ecosistema tecnológico de con énfasis en los datos e información.

Relacionamiento internacional del SERNAC 2017

- ▶ Participación en 2 seminarios y 11 talleres internacionales.
- ▶ Firma de 2 convenios de Cooperación Interinstitucional.
- ▶ Pasantía Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- ▶ Participación en Working Party on Consumer Product Safety y Committee on Consumer Policy (CCP) – OCDE.
- ▶ Participación 3° Congreso Internacional de Derecho de los Mercados de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.



HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017, Y DESAFIOS 2018

Hitos de la Gestión Regional 2017

- Actualización de convenios con Plataformas Municipales.
- Fortalecimiento del Despliegue Territorial:
 - En Alto Hospicio: Talleres con la ciudadanía, 2ª Feria regional de seguridad de producto, Lanzamiento de campaña comunicacional, otros.
 - Visitas del SERNAC Móvil, se definieron y coordinaron las I. Municipalidades de Alto Hospicio, Pozo Almonte, Pica, Huara, Camiña y Colchane.
- Se ejecutaron todos los productos educativos del PEF. 100% de establecimientos de la comuna de Pozo Almonte. Se duplicó la cantidad de actividades educativas presenciales, y la cantidad de establecimientos participantes del programa.
- Mantención de la mesa regional de seguridad de productos.
- Generación de productos de información con perspectiva regional.
- Fortalecimiento de los mecanismos de vigilancia y protección en la región.
- Fortalecimiento del posicionamiento del SERNAC Tarapacá, en materias de educación y derechos del consumidor financiero.
- SERNAC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Dirección Regional de Tarapacá aprueba satisfactoriamente.
- Implementación de la Estrategia Institucional 2016-2020.

Desafíos 2018

Seguiremos trabajando concentrados en 3 pilares fundamentales en nuestro quehacer institucional, esto es:

- Ubicar al ciudadano al centro de nuestra gestión,
- Brindándole un servicio de excelencia y
- Generando productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública.

Principales desafíos 2018:

- Plan de Implementación de la Nueva Institucionalidad con acciones con despliegue territorial (sujeto a la publicación del nuevo proyecto de ley).
- Implementación programa de salidas de Ministros de Fe 2018.
- Implementación Programa de Educación Financiera (Alto Hospicio).
- Agenda Estratégica del SERNAC 2018-2022 con las iniciativas claves y planes de acción por Subdirección y Dirección regionales.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**