

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**

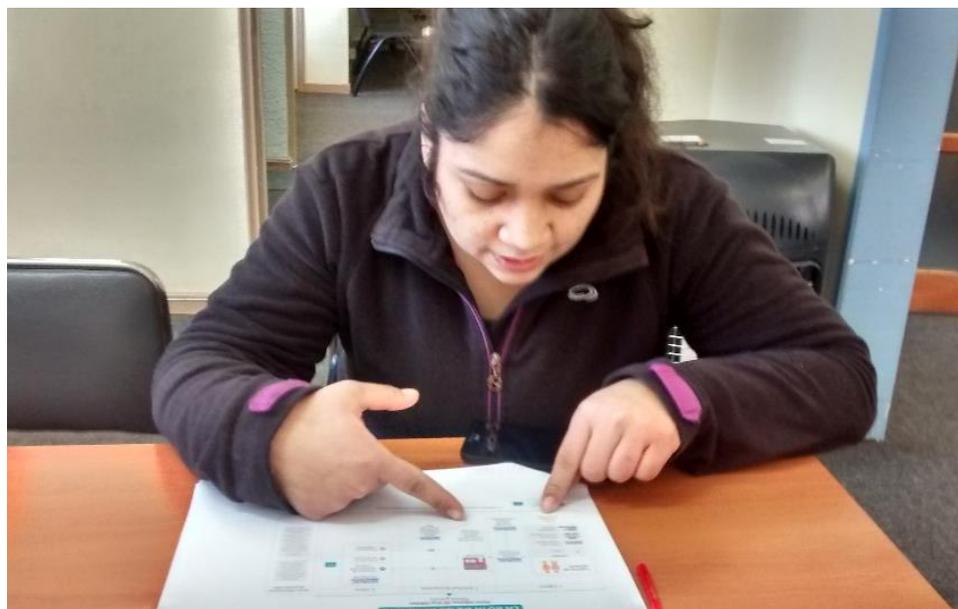


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- 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

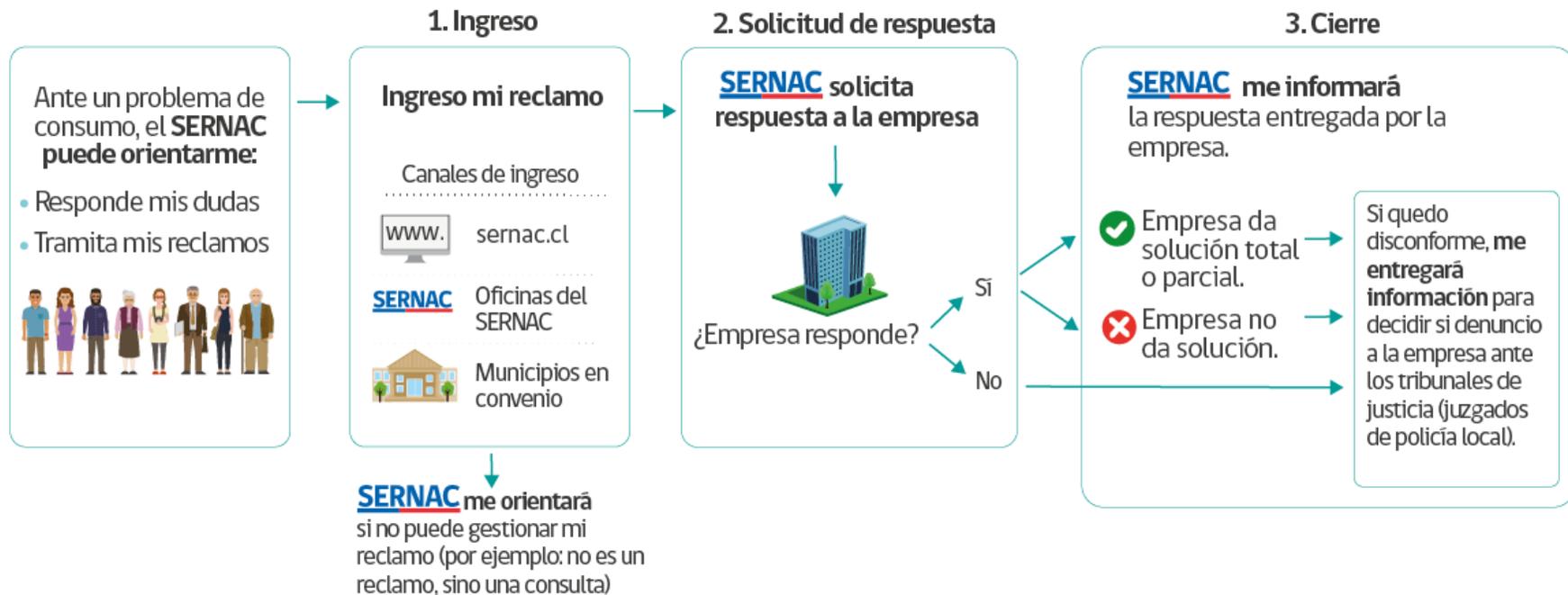
Co-creación

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

WWW.SERNAC.CL

SERNAC
EN TU BARRIO

- Con SERNAC Móvil nuestro compromiso es asesorar y protección de tus derechos como consumidor.
- En terreno resolvemos tus dudas y gestionamos tus reclamos.
- Aquí cambia el estado de tu reclamo.
- Con SERNAC presente en tu barrio contribuimos al ahorro de tiempo y costos de traslado para ejercer tus derechos como consumidor.

En SERNAC Móvil encontrarás

- Un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
- Transparencia y calidad en los procedimientos.
- Confidencialidad de la información.

SERNAC
Servicio Nacional de Consumidor

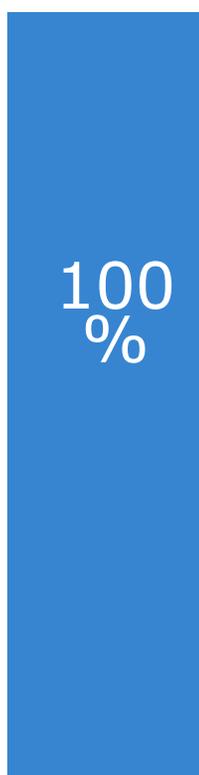
WWW.SERNAC.CL

SERNAC
EN TU BARRIO

SERNAC
Servicio Nacional de Consumidor

SERNAC en tu barrio

SERNAC Móvil



2017

Cobertura 9 comunas de un total de 9 de las de nuestra región

Focos institucionales



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

RECLAMOS

Internet
www.sernac.cl
1.997

Call center 800700100
435

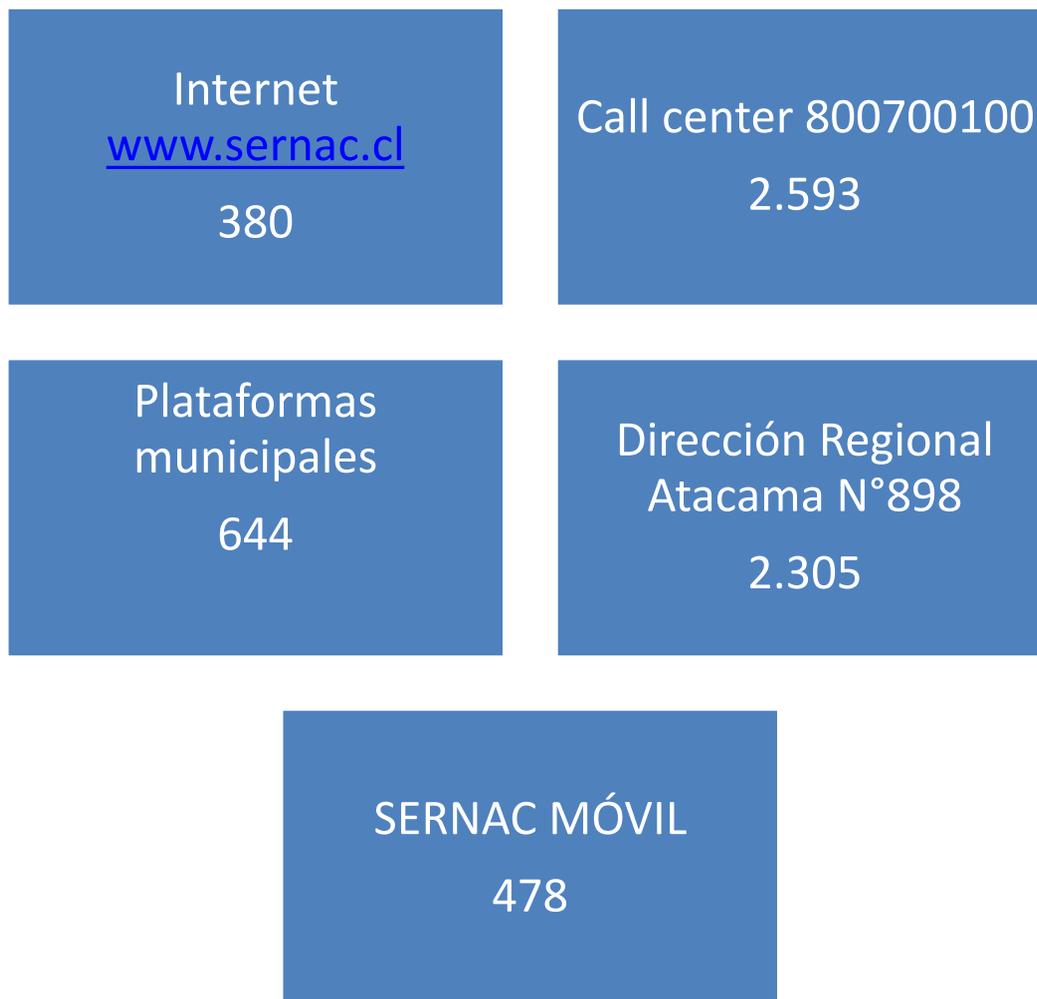
Plataformas
municipales
1.095

Dirección Regional
Atacama N°898
3.915

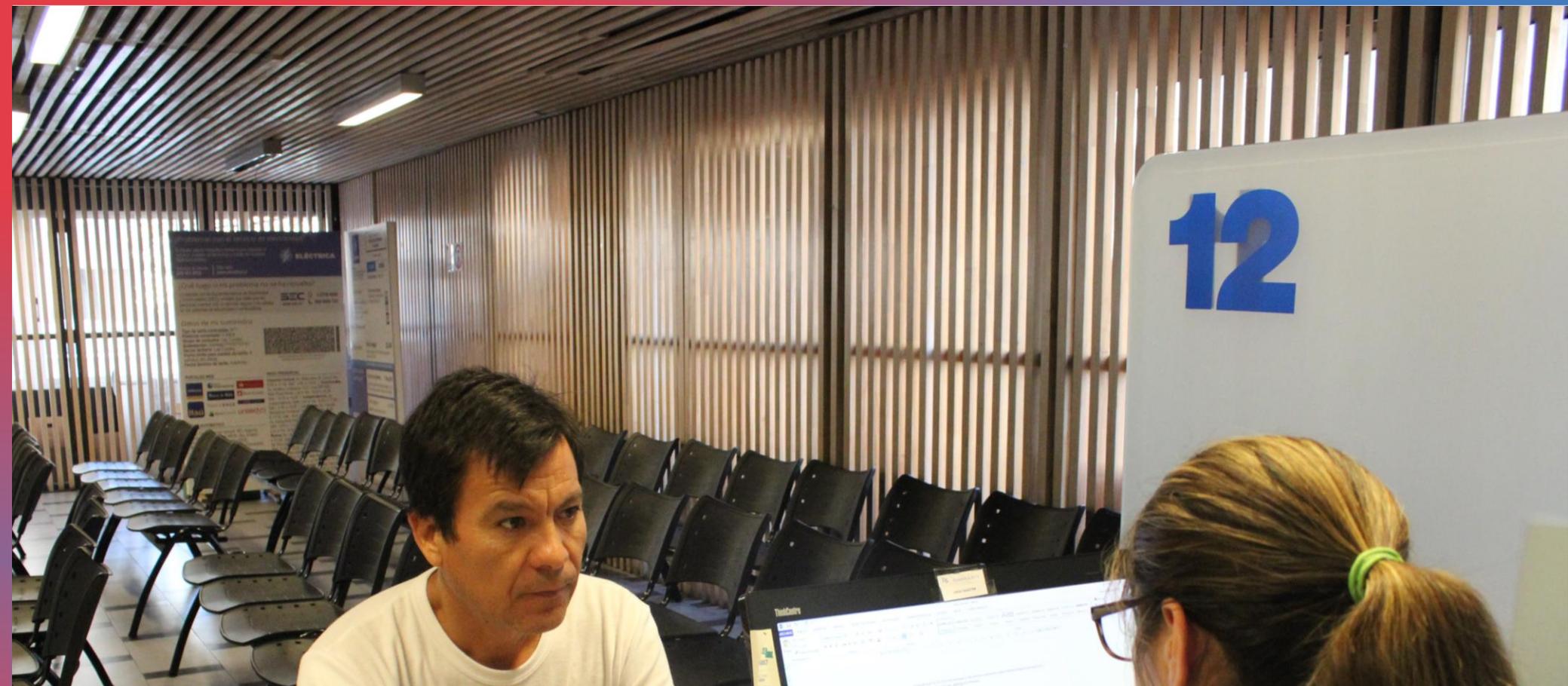
SERNAC MÓVIL
72

7.514 reclamos

CONSULTAS



6.400 consultas



5 plataformas de atención en municipios



3

Mediaciones colectivas



2

Demandas colectivas



2017

34

Juicios de interés general

Focos institucionales



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



38 actividades educativas.



3.156 mil beneficiarios únicos.



11 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



2017

22 inscritos en el curso de perfeccionamiento docente

**10 participantes aprobaron
2 con distinción nacional**



¿Qué información entregamos a los consumidores?

THE WALKING DEUDA

EL ÚNICO ANTÍDOTO ES PLANIFICAR



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



SI UN PRODUCTO NUEVO FALLO
LA GARANTÍA LEGAL
NO TE DEBE FALLAR

EXIGE LA GARANTÍA LEGAL

3x3
3 MESES PARA 3 OPCIONES
TÚ ELIGES



COMUNICACIONES

108

Vocerías 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

3

Sesiones de Consejos Consultivos



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

Durante el 2017...



Incorporamos educación financiera a la Provincia de Chañaral

Durante el 2017...



Y continuamos con Educación Financiera en Copiapó y Vallenar.

Durante el 2017...

ESTUDIO DE PRECIOS DE AGUA ENVASADA EN LA CIUDAD DE COPIAPÓ

- 1 El objetivo del estudio**

Lista precio

es conocer los precios del agua envasada
y verificar si las empresas cumplen con las exigencias establecidas por la normativa vigente respecto del rotulado exigido para estos productos.
- 2 bidón de agua**

con despacho a domicilio

valores fluctúan entre

\$1.500
\$2.200
- 3 Si los consumidores prefieren recargar agua en el local**


Los precios van desde:

\$1.300
hasta
\$2.000
- 4 Las empresas cumplieron en un 81% con el rotulado.**

Sin embargo se detectaron algunas inconsistencias como la falta de instrucciones de almacenamiento.
- 5 Estudio incluyó 18 empresa**

que venden bidones de agua, de 20 litros, en formato retornable.

Más información en
www.sernac.cl



CHILE
MEJOR

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Realizamos 3 Estudios con perspectiva regional.

Durante el 2017...



Colaboramos con la Escuela de Derecho de la Universidad de Atacama en el Programa Aprendizaje + Servicio



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**