

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

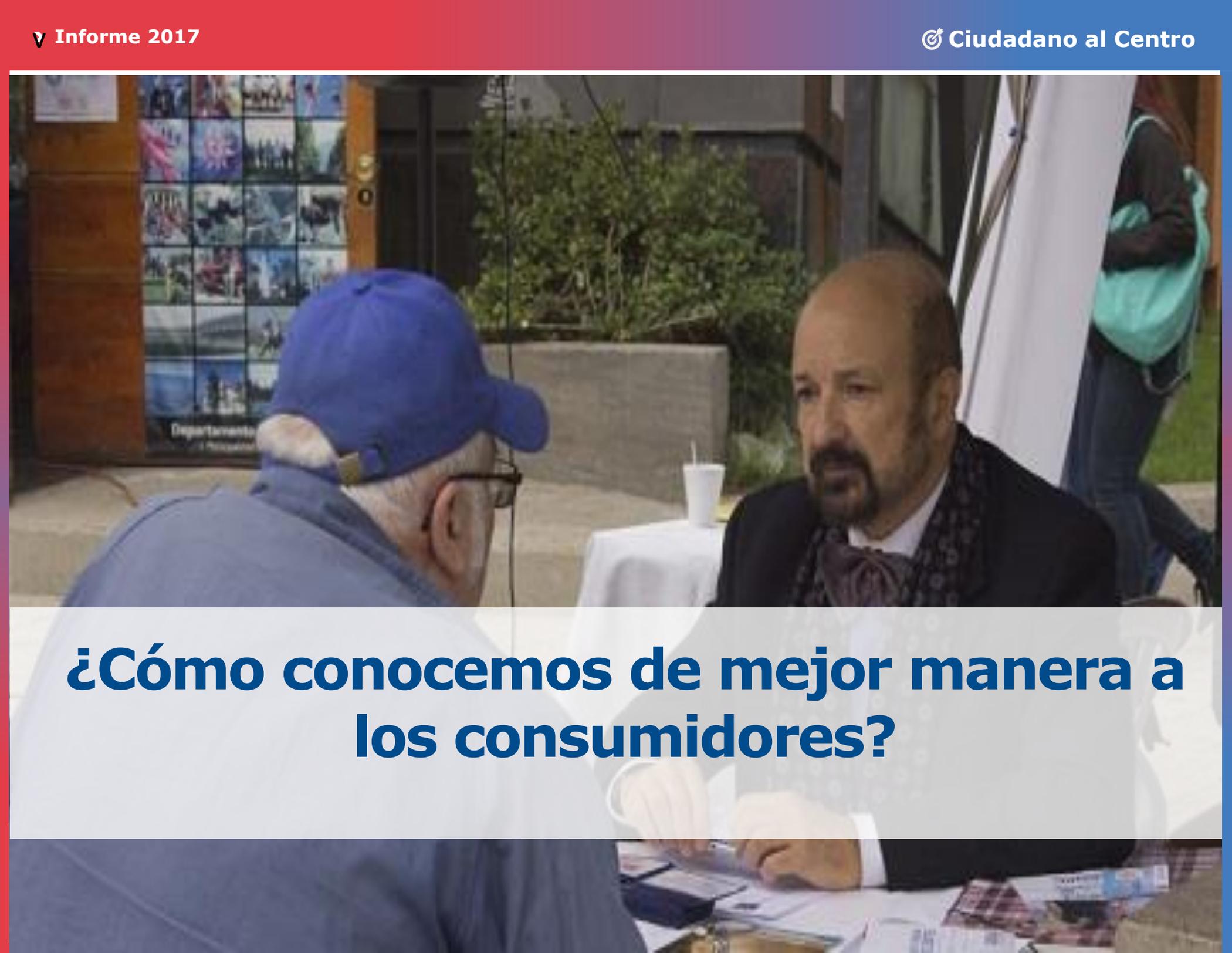


Dirección Regional de Valparaíso

Focos institucionales



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

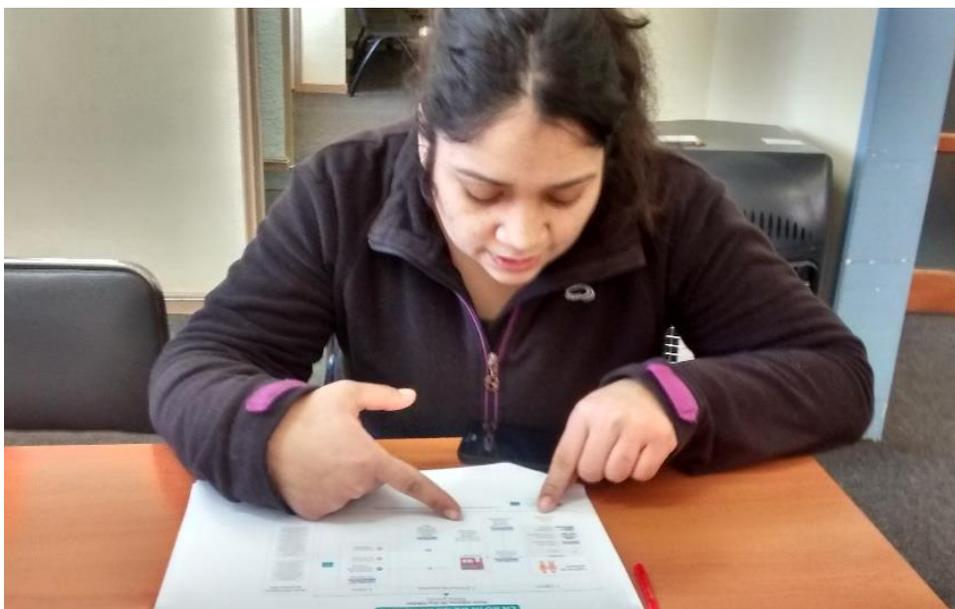
A photograph showing two men seated at a table outdoors. The man on the left is seen from the back, wearing a blue baseball cap and glasses. The man on the right is facing him, wearing a dark suit and a patterned bow tie. They appear to be in conversation. In the background, there is a wooden door with a grid of small images and a person walking past. A large white text box is overlaid on the bottom half of the image.

¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- ▶ Co-creación
 - ▶ Conocimiento
 - ▶ Satisfacción

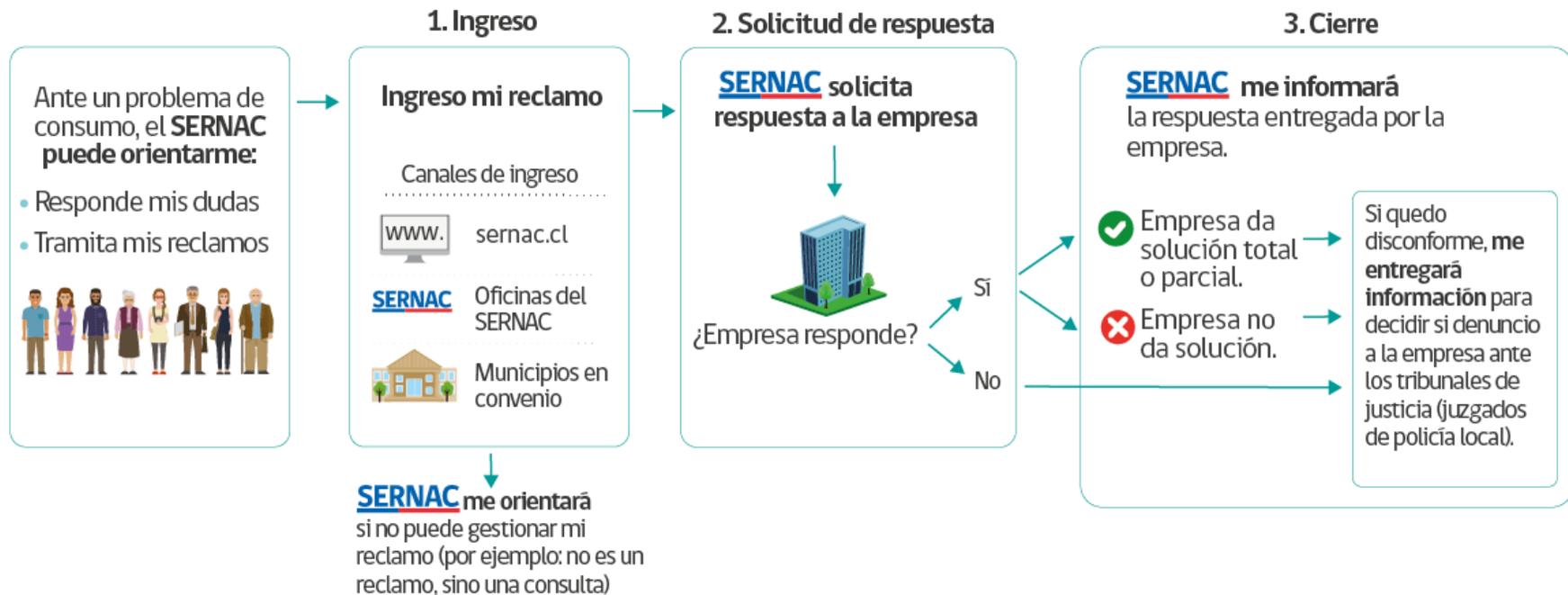
Co-creación

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 MÓVIL
VISITÓ 36 COMUNAS DE LA REGIÓN,
ATENDIENDO CONSULTAS Y RECLAMOS.

Focos institucionales



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



337.266 reclamos a nivel nacional



32.342

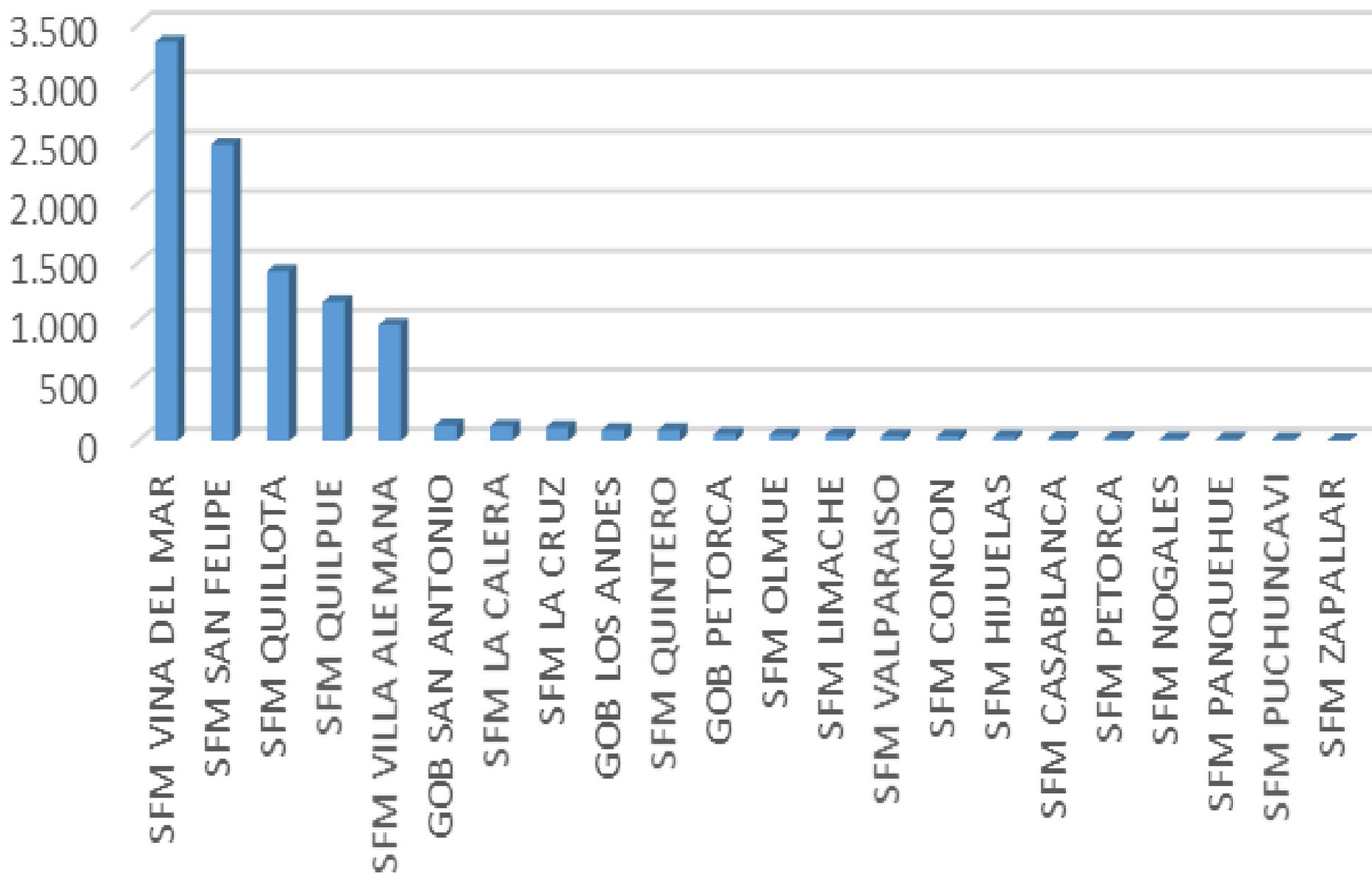
2017

296.163 consultas a nivel nacional



**22 Plataformas
de Atención en Municipios
(19) y Gobernaciones (3)**

Atenciones Plataformas Región de Valparaíso





Mediaciones colectivas



Demandas colectivas



Juicios de interés general

Focos institucionales



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



156 actividades educativas.



10.965 mil beneficiarios
únicos.



15 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



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



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

313

Mil menciones en la prensa regional

6

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

7

Sesiones de Consejos Consultivos

1

Cuenta Pública

1

Conversatorio

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.

A photograph of the Castillo de Valdivia, a large, ornate building with a prominent tower and a flag, situated on a cliff overlooking the ocean. The building features a mix of architectural styles, including Gothic-style windows and a red-tiled roof. A tall, thin tree stands to the left of the building. The background shows a clear blue sky and a view of the city of Valdivia in the distance.

HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017

- 1. Despliegue del Programa de Educación Financiera, con un logro de 104,1% respecto de lo planificado; cobertura alcanzada 7.714 escolares, 1.947 jóvenes y 1.304 adultos mayores.**
- 2. Generación de 3 estudios sobre mercados regionales y levantamientos de precios según programa nacional (abarrotes, farmacias).**
- 3. Presencia en medios locales, con participación semanal de voceros de la Dirección Regional en 4 radios locales.**

- 4. 100% de cumplimiento de metas de Convenio de Desempeño Colectivo y Alta Dirección Pública Dirección Regional.**
- 5. Cumplimiento del 158% del Programa de Visitas de Ministro de Fe (38), generando a partir de ellas la interposición de denuncias de interés general, en JPL.**
- 6. Cobertura territorial del 100% de las comunas continentales, a través del SERNAC Móvil.**

An aerial photograph of Valparaíso, Chile, showing the harbor with several large blue and red gantry cranes, a city built on a hillside, and a prominent house with a red roof and blue facade. The text is overlaid on a semi-transparent white banner.

DESAFÍOS DE LA GESTIÓN 2018

DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAÍSO

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN:

- 1. Mejorar nuestra oferta temática a los medios de comunicación regionales, incorporando información generada regionalmente (estudios).**
- 2. Ampliación de la cobertura territorial de los medios en los que tenemos programas permanente o periódica.**
- 3. Realizar un programa de estudios regionales que aborden problemáticas relevantes.**

EDUCACIÓN:

- 1. Alcanzar las coberturas comprometidas por el Programa de Educación Financiera para 2018, en niños y niñas, jóvenes de CFT e IP y personas mayores.**
- 2. Realizar alianzas de trabajo con Plataformas municipales y de Gobernación para desarrollar acciones educativas, de manera masiva.**
- 3. Realizar acciones educativas a público general, ampliando la cobertura de comunas cubiertas en 2017.**

PARTICIPACIÓN:

- 1. Profundizar el trabajo desarrollado por el Consejo Consultivo, ampliando su composición a otros sectores de la sociedad civil.**
- 2. Implementar otros mecanismos de participación ciudadana, a nivel regional (conversatorios, consultas ciudadanas).**
- 3. Reforzar vínculo con las Asociaciones de Consumidores, aportando en su proceso de capacitación.**

PROTECCIÓN:

- 1. Consolidar tarea de apoyo en la preparación de juicios de interés individual.**
- 2. Ampliar la cobertura de comunas en las que se presenten denuncias por interés general de los consumidores.**
- 3. Solicitar información básica comercial en mercados relevantes (educación, comercio).**
- 4. Profundizar uso de Ministros de Fe, como mecanismo de identificación de brechas en mercados regionales.**

PROTECCIÓN:

- 5. Ampliar la cobertura de la Plataformas de Atención de Público.**
- 6. Ampliar la oferta pública del SERNAC, a través de las Plataformas Municipales y de Gobernación.**
- 7. Implementar el Programa de Mejoramiento de la Gestión Territorial, en la Plataforma de San Felipe.**

SEGURIDAD DE PRODUCTOS:

- 1. Implementar la Mesa Regional de Seguridad de Productos.**
- 2. Generar un Plan de trabajo conjunto con las instituciones que conforman la Mesa Regional, especialmente en materia de acciones comunicacionales y educativas.**
- 3. Realizar acciones de capacitación en materia de Seguridad de Productos en distintos grupos objetivos a nivel del territorio.**

SEGURIDAD DE PRODUCTOS:

- 1. Implementar la Mesa Regional de Seguridad de Productos.**
- 2. Generar un Plan de Trabajo conjunto con las instituciones que conforman la Mesa Regional, especialmente en materia de acciones comunicacionales y educativas.**
- 3. Realizar acciones de capacitación en materia de Seguridad de Productos en distintos grupos objetivos a nivel del territorio.**



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**