

# 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**

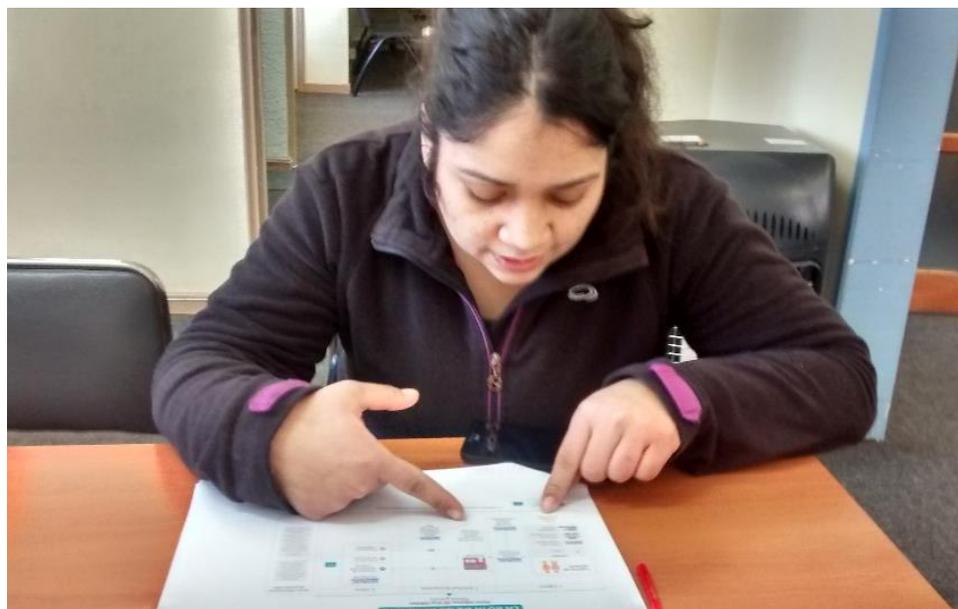


**¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?**

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

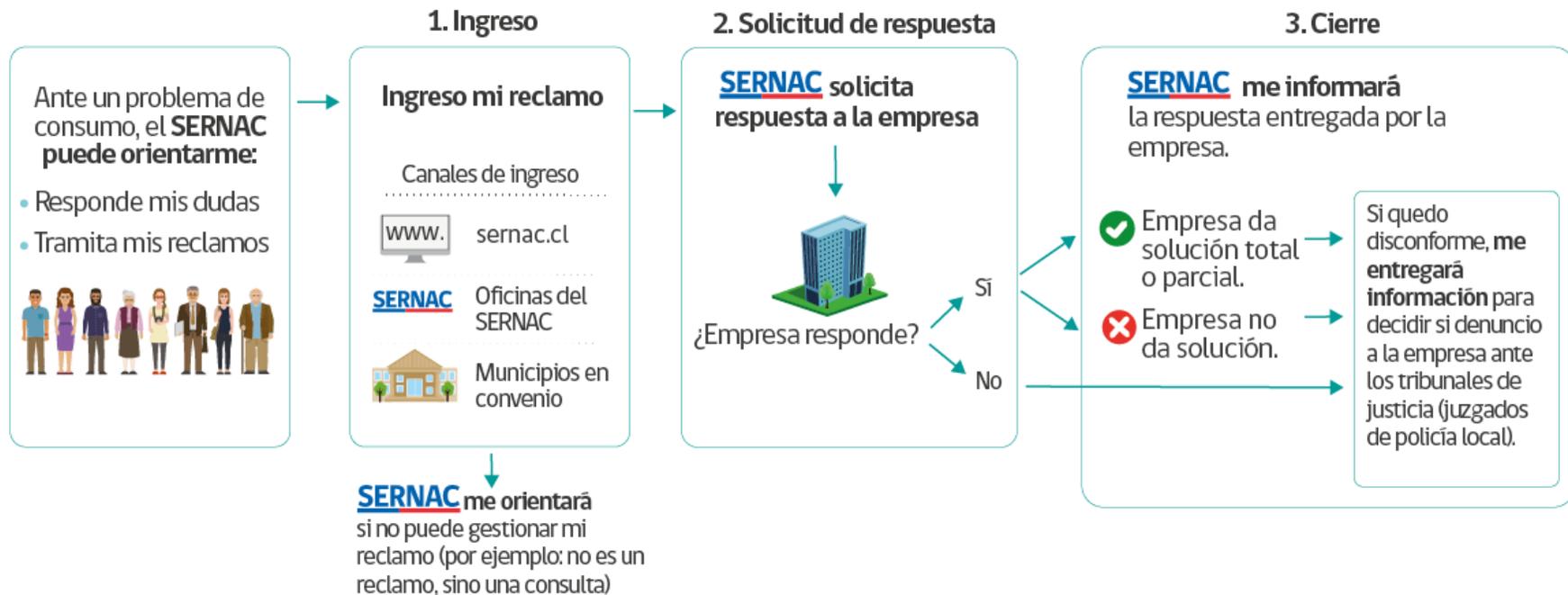
# Co-creación

## 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.semacc.cl**



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



consultas y reclamos

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



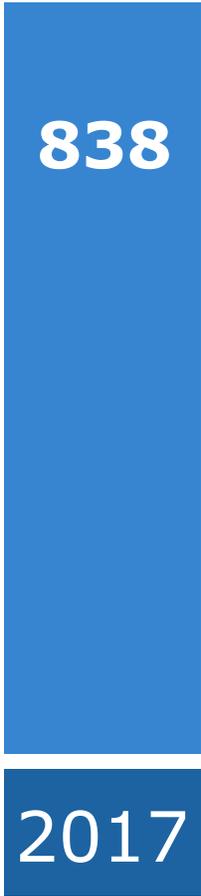
338  
Reclamos

A vertical bar chart with a blue bar. The number '338' is written in white above the word 'Reclamos' in white. Below the bar is a dark blue box containing the year '2017' in white.

2017

**Cobertura 100% de las comunas de  
nuestra región**

# SERNAC Móvil



A bar chart with a single blue bar. The number '838' is written in white inside the upper part of the bar. Below the bar, the year '2017' is written in white inside a dark blue rectangular box.

Año	Consultas
2017	838

2017

## Consultas

# Focos institucionales



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



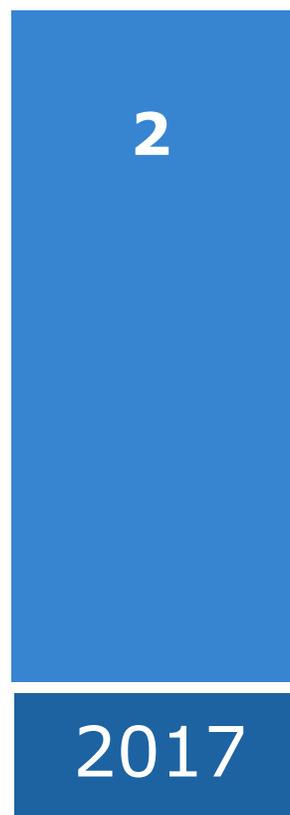
**Reclamos gestionados a nivel regional**



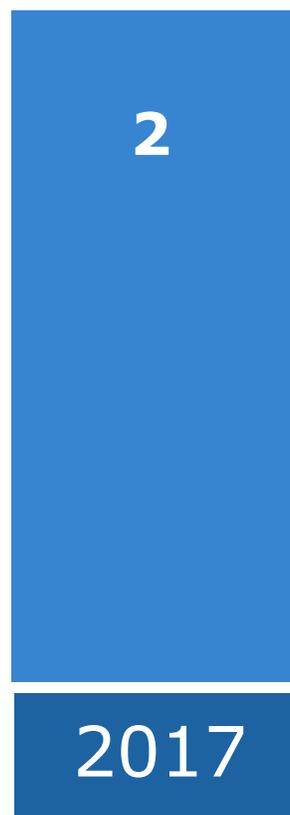
## Consultas atendidas a nivel regional



# 15 plataformas de atención en municipios



**Mediaciones colectivas, con un volumen 86.276 potenciales consumidores beneficiarios**



**Demandas colectivas, con un volumen 15.193 potenciales consumidores beneficiados**



## Juicios de interés general a nivel regional

# Focos institucionales



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



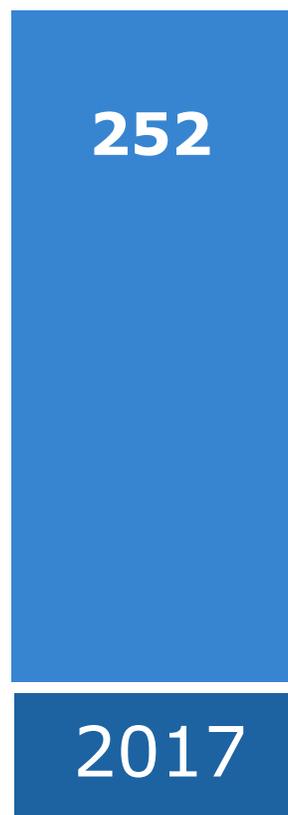
**44** actividades educativas.



**6724** beneficiarios únicos.



**18** establecimientos  
educacionales son parte del  
Programa Escolar Educación  
Financiera.



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



**¿Qué información entregamos a los consumidores?**



# COMUNICACIONES

**114**

Menciones en la prensa regional

**6**

Campañas de información: "Cuando viajas tus derechos te acompañan"- "Número 800700100"- "Pienso luego decido"- "Garantía Legal"- "Tarjeta segura" y "Aunque tengas una deuda tienes derechos".

**+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**

Asociación de consumidores en funcionamiento a nivel regional. "Nuestro Tiempo"

**2**

Adjudicaciones al fondo concursable a nivel regional. "Materiales para discapacitados visuales y auditivos" y "Evaluación de la ley N° 20.422 Igualdad de oportunidades de consumo para discapacitados."

# 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



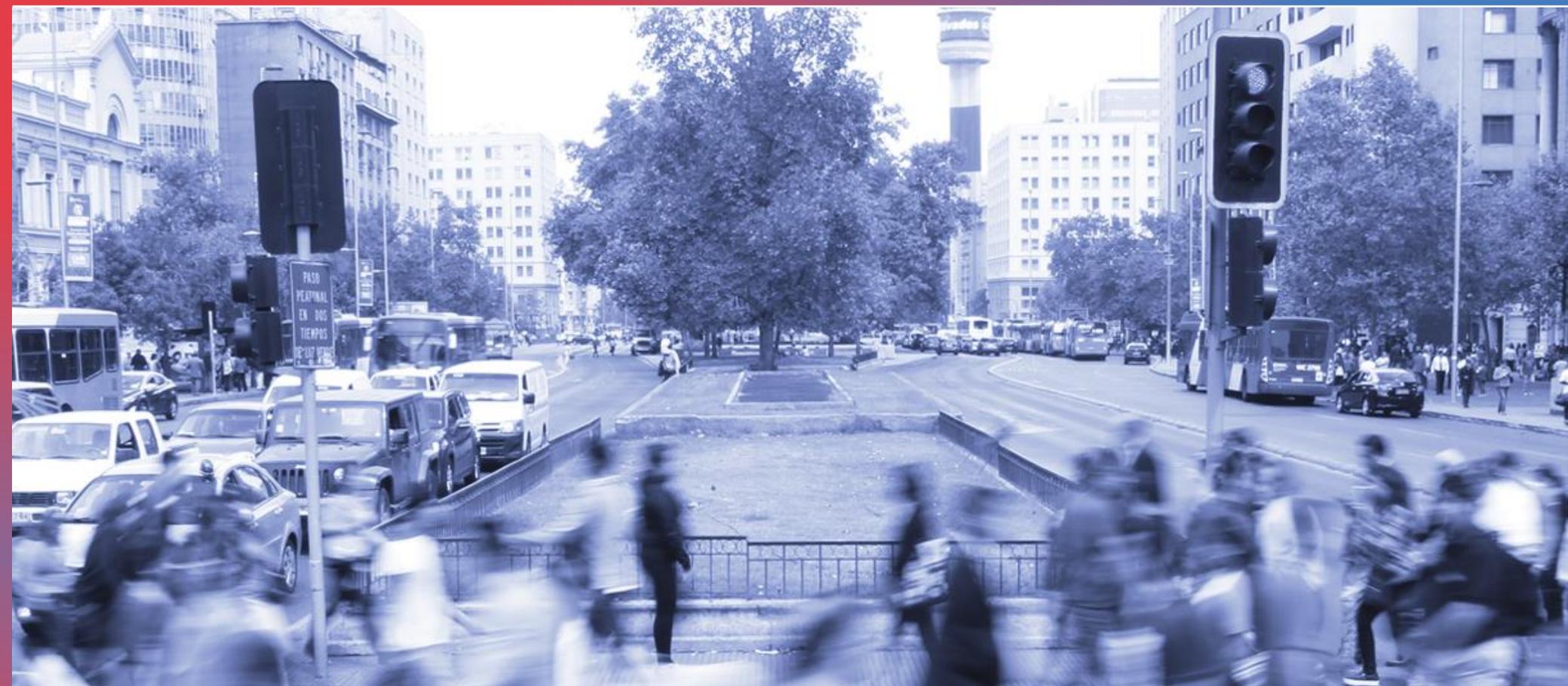
Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



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

Sesión mesa nacional de seguridad de productos.

Presencia del SERNAC Móvil por 3 meses durante el 2017 en la región Del Maule.

Participación en el “Censo 2017”.

Premio Anual de la Excelencia Institucional PAEI.

Presentación de la obras de teatro “Los caminos del hincha”, “El trámite” y “Cero a la izquierda”.

Presentación de nuevos juicios colectivos en la región (segundo y tercero).

2 premios nacionales, de transferencia al aula, en el marco del curso de Perfeccionamiento Docente.

Participación de la dirección regional en Seminario “Evaluación de la ley N° 20.422 Igualdad de oportunidades de consumo para discapacitados” con la AdeCs “Nuestro Tiempo”.

Participación en el COCEL, Consejo de certificación de leña seca.



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**