

CUENTA PÚBLICA DIRECCIÓN REGIONAL BIOBIO

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**

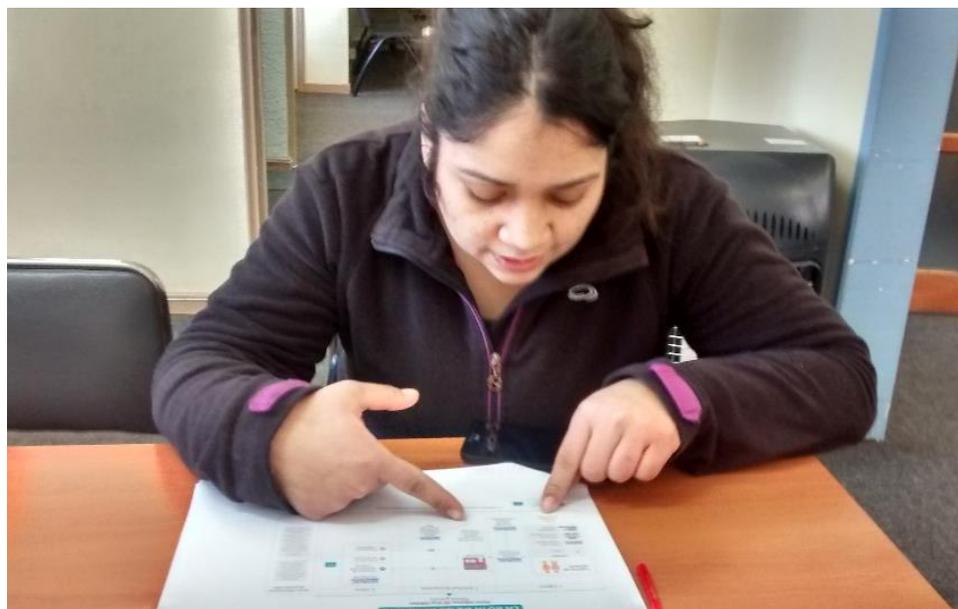


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- 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

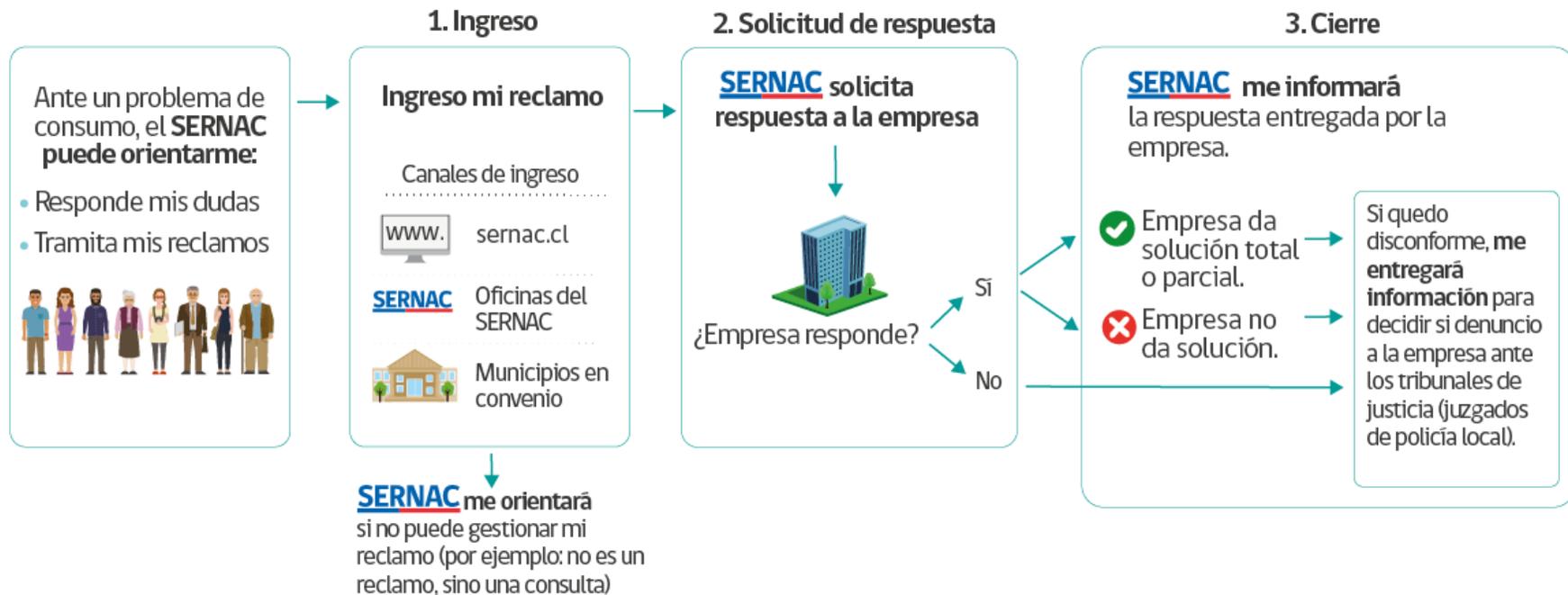
Co-creación

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

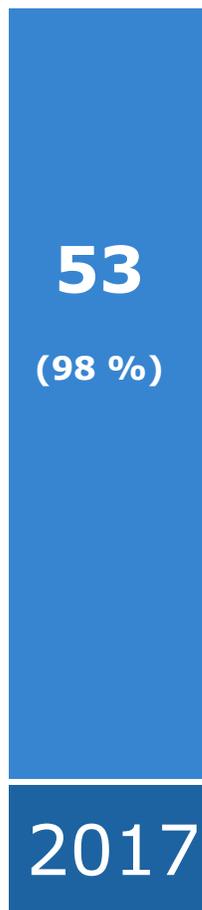
72% Reclamos



SERNAC en tu barrio

Quirihue

SERNAC Móvil



Cobertura 53 comunas de un total de 54 de las de nuestra región

SERNAC Móvil



510

2017

510 consultas

SERNAC Móvil



182

2017

182 reclamos

Focos institucionales



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

26.484

(8,94 %)

2017

26.484 consultas



25.870 reclamos



291 S.O.N.I. (Su opinión nos interesa)



37 plataformas
de atención en municipios



4

Mediaciones colectivas



2

Demandas Colectivas



75

Juicios de Interés General

Focos institucionales



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



Obra de teatro



124 actividades educativas.



11.212 mil beneficiarios únicos.



24 establecimientos educacionales son parte del Programa Escolar Educación Financiera.



21

2017

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



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

140

Menciones en la prensa regional

7

Campañas regionales 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

Consejo Consultivos

4

Sesiones de Consejos Consultivos

1

Cuenta Publica Participativa

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 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

Hitos DR SERNAC Biobio 2017

- ▶ Realización de estudio respecto a talleres automotrices a partir de iniciativas emanadas del Consejo Consultivo Regional
- ▶ Realización de un Conversatorio de Consumo, iniciativa también emanada desde el Consejo Consultivo Regional.
- ▶ Creación de la Red de Protección en la Provincia de Arauco
- ▶ Realización de 4 talleres provinciales de plataformas municipales.
- ▶ Ampliación del convenio de cooperación mutua con la Municipalidad de Penco para que gestione casos.
- ▶ Se realizaron 24 levantamientos de precios regionales



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**