

# 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**

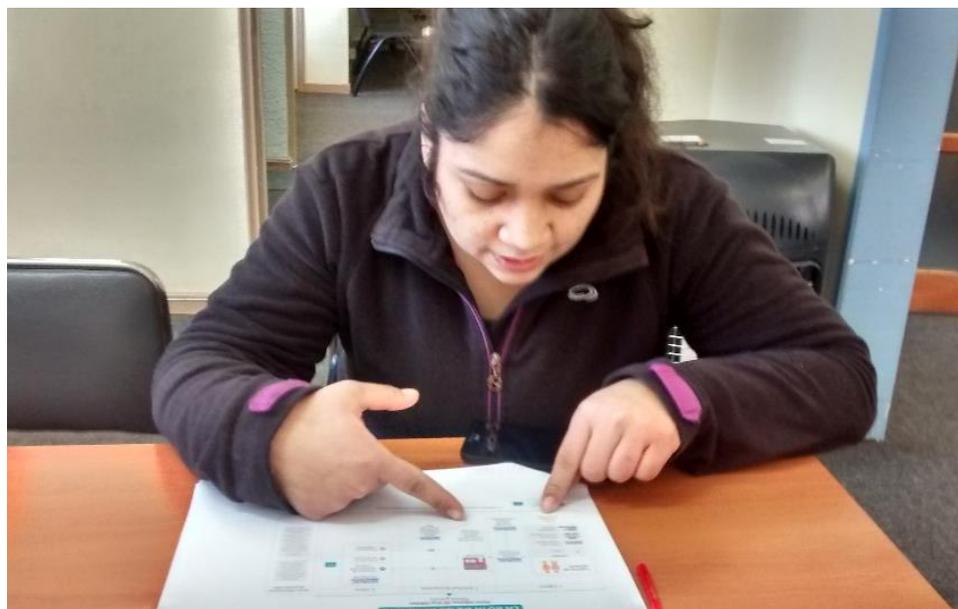


**¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?**

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

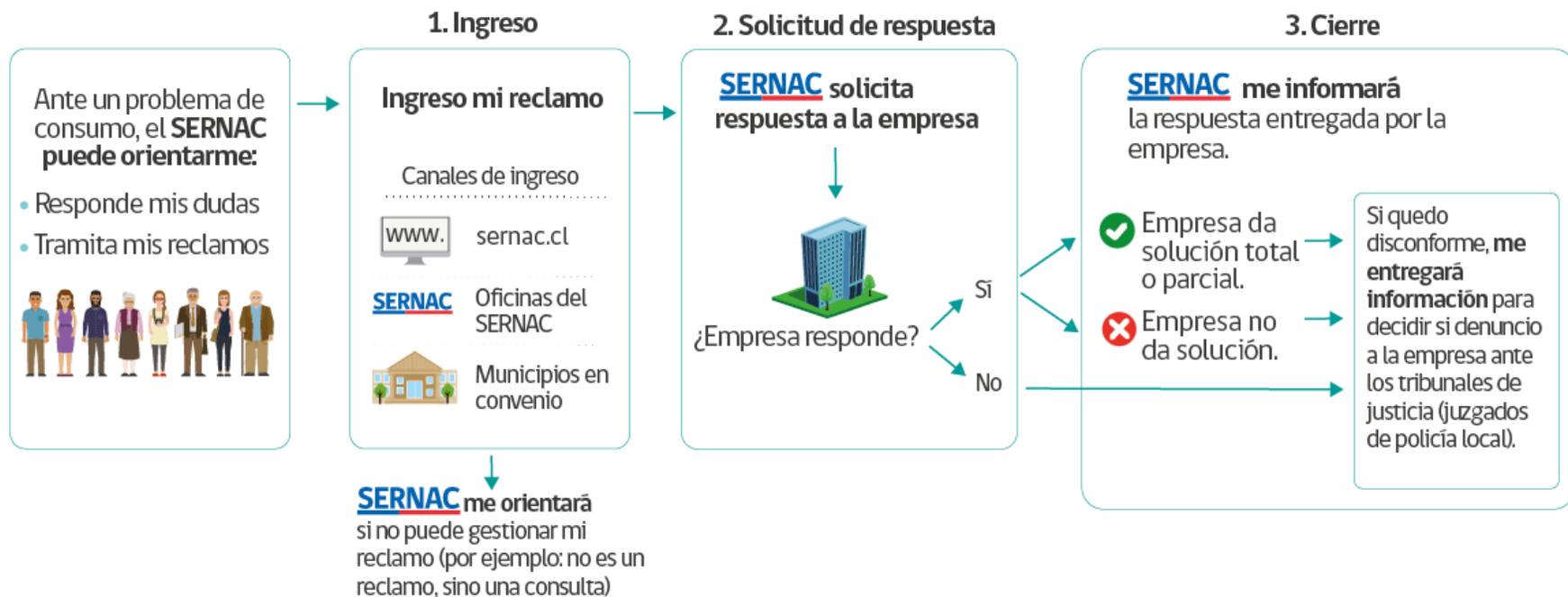
# Co-creación

## 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



**Cobertura en 32 comunas de un total de 32 de nuestra región**

## SERNAC Móvil



A bar chart with a single blue bar. The number '167' is printed inside the bar. Below the bar is a dark blue rectangular box containing the year '2017'.

Año	Consultas
2017	167

2017

**167 consultas**

## SERNAC Móvil



**96 reclamos**

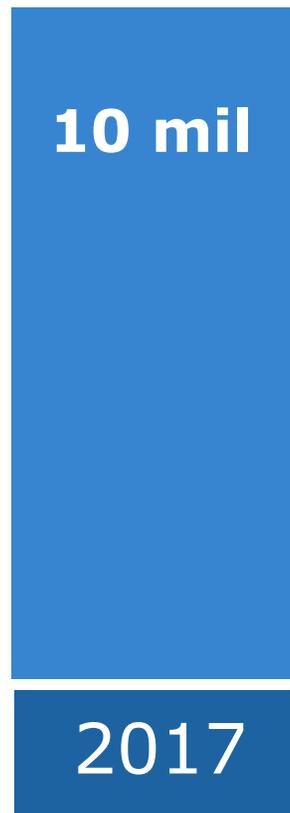
# Focos institucionales



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



**9.364 reclamos**



**10.321 consultas**

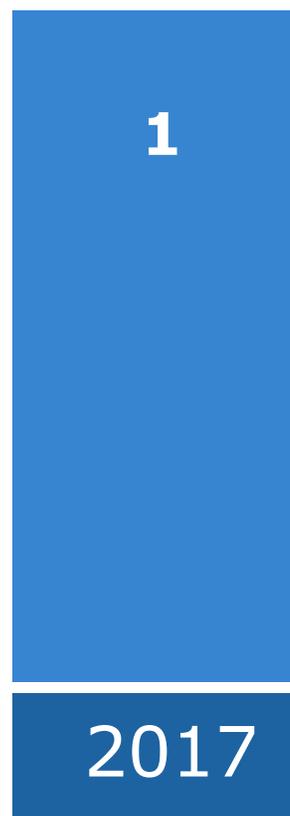


# 19 plataformas de atención en municipios



**1**

**Mediaciones colectivas**



**1**

**Demandas colectivas**



**49**

**Juicios de interés general**

# Focos institucionales



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



**43** actividades educativas.



**5** mil beneficiarios únicos.



**8** establecimientos educacionales son parte del Programa Escolar de Educación Financiera.



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



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



# COMUNICACIONES

**143**

Vocerías Regionales.

**7**

Campañas de información Regionales.

**+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

**4**

Sesiones de Consejos Consultivos

**0**

Diálogos participativos

**0**

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



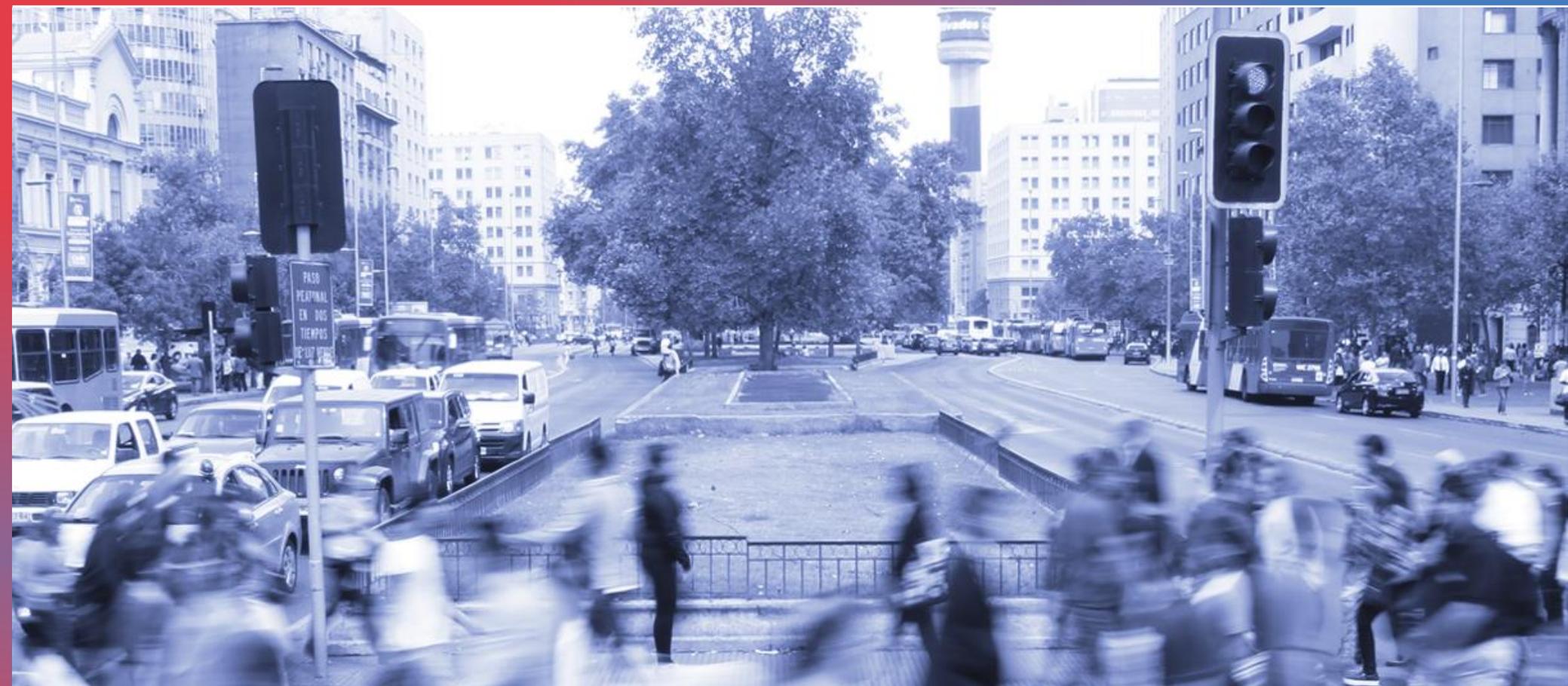
Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



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

# Fondos Concursables SERNAC para Asociaciones de Consumidores año 2017.

La Región de La Araucanía cuenta al año 2017 con 2 Asociaciones de Consumidores:

- Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur-CDS.
- Asociación de Consumidores Pucón - Nueva AcoPucón.

# Adjudicación Fondos Concursables SERNAC año 2017

Primer llamado año 2017:

- Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur-CDS:
  - ✓ Estudio e identificación de avances en la eficiencia térmica de las viviendas del Gran Temuco.: Monto Financiamiento M\$10.110.-
  - ✓ Huertos urbanos institucionales para el reciclaje y la alimentación saludable: Monto Financiamiento M\$ 7.700.-
  - ✓ Comercio Justo: Estudio de actitudes/conductas de comercio justo y difusión de principios: M\$ 8.658.-
  - ✓ Promoviendo el consumo responsable a través de la buena disposición de los residuos domiciliarios: M\$12.000.-

## Segundo llamado año 2017:

- Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur-CDS:
  - ✓ Estudio sobre pobreza energética: caracterización del consumo de energía y contaminación atmosférica: Monto Financiamiento M\$ 8.040.-

**TOTAL FINANCIAMIENTO FONDOS CONCURSABLES SERNAC  
PRIMER Y SEGUNDO LLAMADO: M\$ 46.508.-**



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**