

# 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**

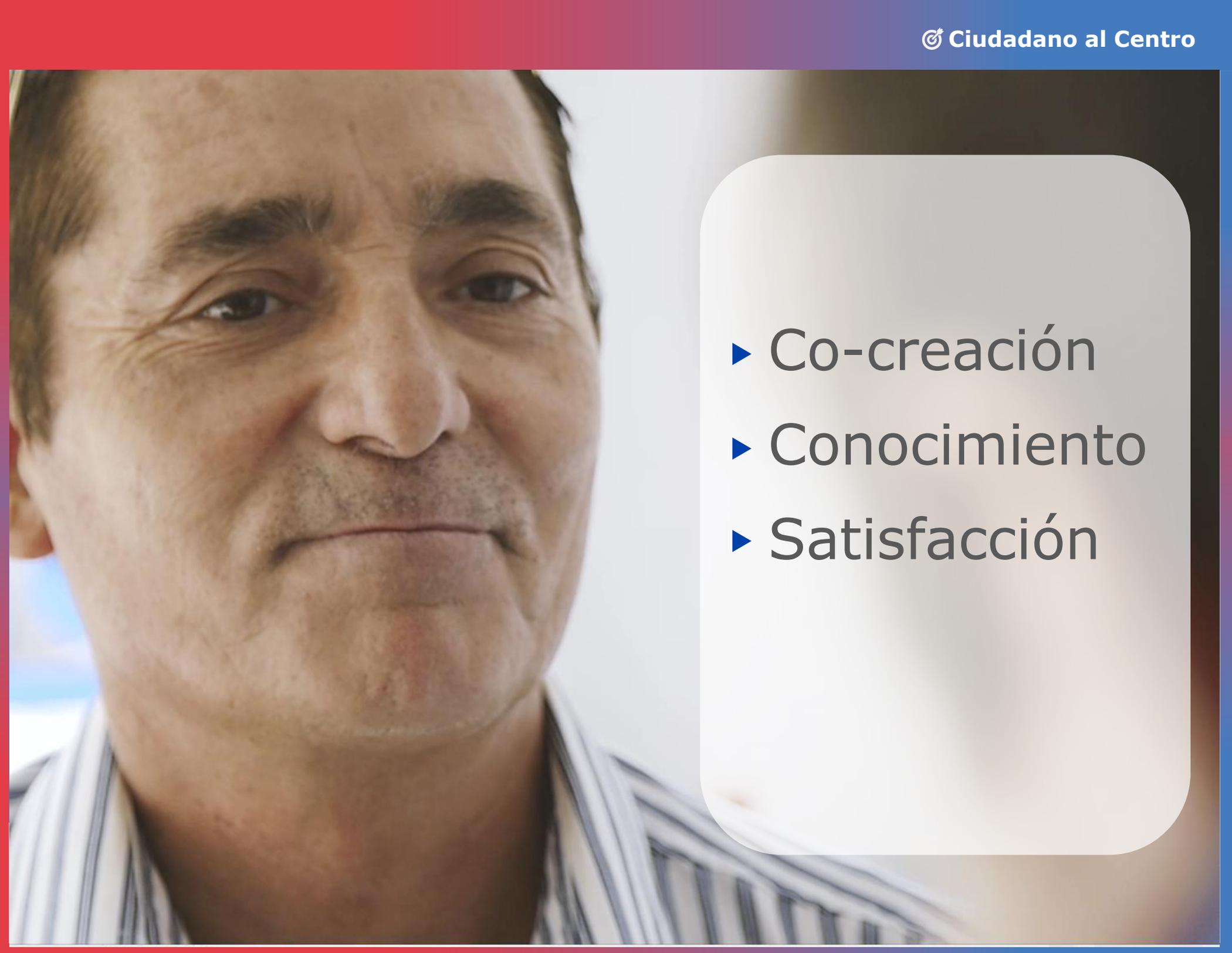
▶ **Educación e Información**

▶ **Participación**

▶ **Modernización**



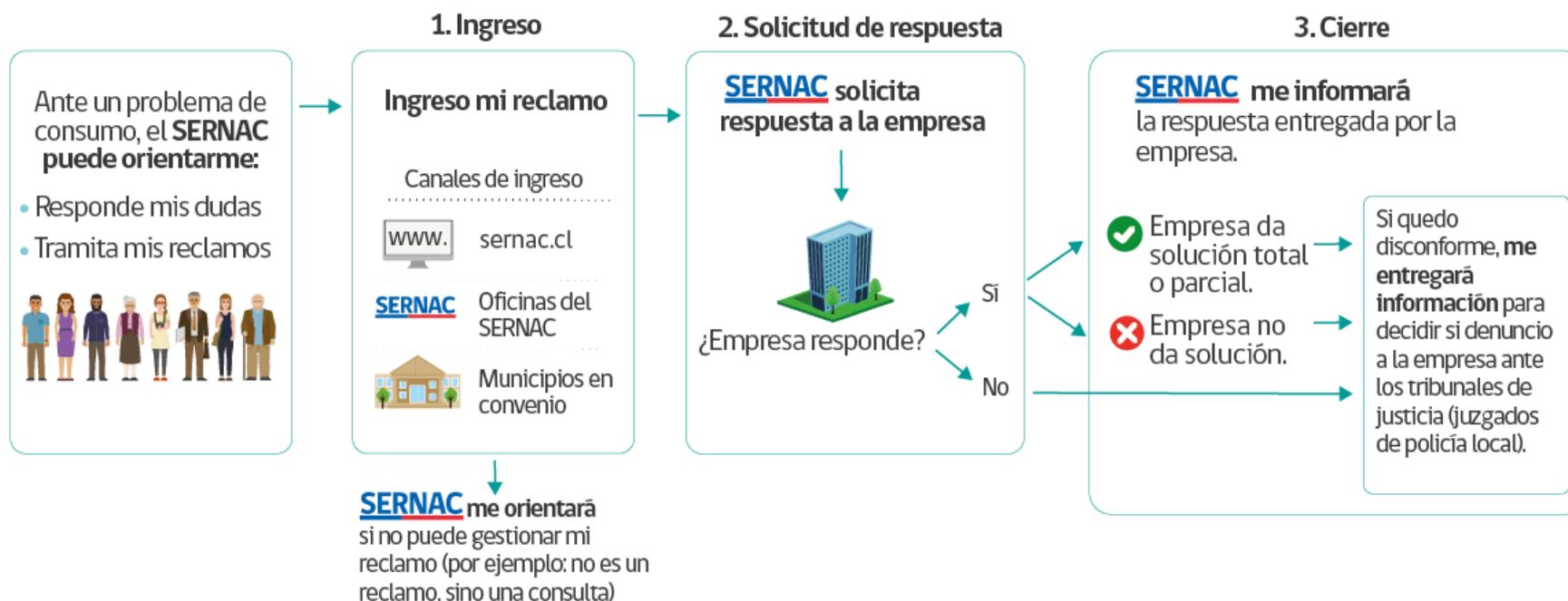
**¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?**

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



# 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



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



**Cobertura en 9 comunas de un total de 11 a nivel regional**

## SERNAC Móvil



A bar chart with a single blue bar. The number '186' is printed inside the upper portion of the bar. Below the bar, the year '2017' is printed inside a dark blue rectangular box.

Año	Consultas
2017	186

2017

**186 consultas**

# Focos institucionales



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



**3.665 reclamos**



2.839

2017

**2.839 consultas**



# 02 plataformas de atención en municipios



**45**

**Juicios de interés general**

# Focos institucionales



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



**23** actividades educativas.



**1.771** beneficiarios



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



**56% de los participantes aprobaron el curso de perfeccionamiento docente**



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



# COMUNICACIONES

**74**

Mil menciones en la prensa regional

**07**

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

**06**

Sesiones de Consejo Consultivo regional

**04**

Acciones del Plan de trabajo anual

**01**

Dialogo Participativo

# 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.

#YO AHORRO  
Para...



PROGRAMA  
**ESCOLAR**  
DE EDUCACIÓN FINANCIERA

SERNAC Educa



# HITOS Y DESAFÍOS DE LA GESTIÓN REGIONAL



# Programa Escolar de Educación Financiera

**233** actividades educativas

**78** Actividades educativas Cine en tú Colegio, cobertura: 1918 estudiantes.

**50** Funciones en establecimientos educacionales, cobertura 6018 estudiantes asistentes.

**46,** talleres aplicados del Juego Compra Bien, cobertura: 1025 estudiantes.

**40** Establecimientos educacionales se encuentran implementando el Programa

**35** talleres educativos en temas como: la elección de una carrera, Endeudamiento, Ahorro, Usos del Dinero, cobertura: 772 estudiantes.

**26** Docentes capacitados en materias normativas de consumo y de educación financiera.

**24** talleres aplicados Juego Ahorra es Cuando, cobertura 579 estudiantes



# Desafíos 2018

**Implementación de nueva Institucionalidad sujeto a la publicación del Proyecto de Ley**

**Proceso de Implementación del pago del papel higiénico**

**Trabajo intersectorial en red – Mesa Regional de Seguridad de productos**

**Implementación Plan de Trabajo Consejo Consultivo 2018**

**Implementación Agenda Estratégica Sernac 2018-2022 en el territorio**



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**