



GOBIERNO DE CHILE
SERNAC

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Cuenta Pública

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

2004

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Dijimos que era necesario reformar la ley del consumidor

✓ El **14 de julio de 2004** es publicada la nueva ley luego de ser aprobada por **unanimidad** en el Congreso.

Dijimos que la defensa de los intereses colectivos no era necesariamente la amenaza de la industria del reclamo

✓ A **ocho meses** de su existencia, ha sido presentado sólo **un juicio** por este procedimiento.

Dijimos que encontraríamos soluciones en los mercados y no en Tribunales

✓ **1 millón 300 mil familias** fueron favorecidas directamente en sus cuentas en los problemas de La Farfana

Dijimos que estaríamos más cerca de la gente

✓ Hoy estamos en el **92%** del territorio nacional, desde General Lagos y Putre hasta Timaukel y Cabo de Hornos.





Presupuesto

Total: **M\$2.774.370**

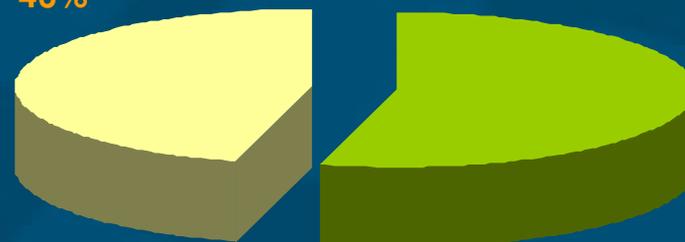




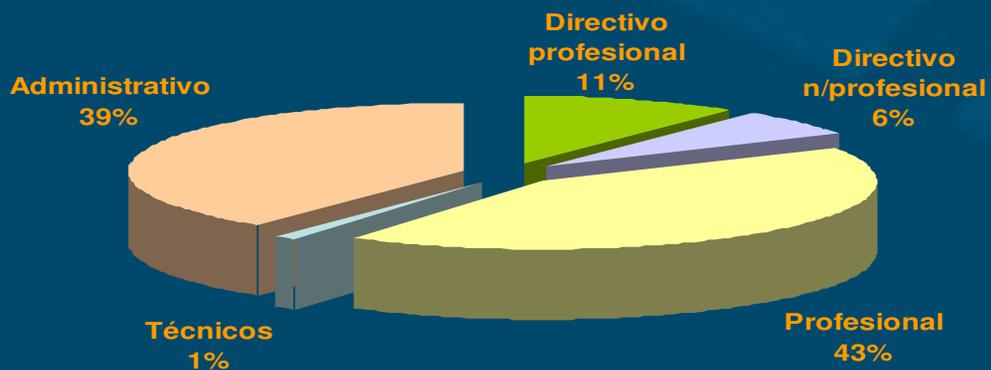
Personal

170 trabajadores

Hombres
46%



Mujeres
54%



Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





PMG: Cumplimiento 100%

- Capacitación;
- Higiene, Seguridad y Mejoramientos de los Ambientes de trabajo;
- Sistema de Evaluación y Desempeño;
- **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS);**
- **Gobierno Electrónico;**
- Planificación y Control de Gestión;
- Auditoría Interna;
- **Gestión Territorial Integrada;**
- Compras y Contrataciones del Sector Público;
- Administración Financiero Contable,
- **Enfoque de Género.**

Formulario y sistema único de registro (Sernac Facilita) de consultas y reclamos en materias de consumo, y de opinión de las personas sobre la gestión de SERNAC, permitiendo además la derivación electrónica a otras 7 instituciones (con convenio de integración) y el seguimiento de casos por parte del usuario.

Desagregación por sexo en los sistemas de información, la segunda fase del estudio Observatorio de Publicidad y Género, capacitaciones a funcionarios e incorporación del enfoque en el discurso institucional.

Integración de back office de atención entre Sernac y otras 7 instituciones (Superintendencias y SUBTEL) a través de Sernac Facilita. SERNAC entró en operación con SIGFE para el Sistema Financiero Contable





Otras materias de Gestión

Cooperación Internacional

ICPEN

Chile, a través del SERNAC, ingresó a la Red Global más importante en materia de protección a los consumidores, ICPEN (*Internacional Consumer Protection Enforcement Network*), que agrupa a las agencias de protección al consumidor de más de 25 países, incluyendo aquellos que pertenecen a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

GTZ

Como resultado del trabajo conjunto entre SERNAC, la Cooperación Técnica Alemana y la Asociación de Consumidores ODECU, se lanza el sitio web www.misdeudas.cl

Gestión de calidad

Se mantuvo la certificación **ISO 9001/2000** obtenida el año 2003 por la Dirección Regional Metropolitana de SERNAC para su Sistema Integrado de Atención al Consumidor, y que entonces le significó ser la primera plataforma de atención de público del Estado certificada bajo normas ISO.





Creando una cultura de respeto a los derechos y deberes de los consumidores
Educando a los consumidores del Bicentenario

Desde el año 2000, **2.875** escuelas han incorporado capacitación en consumo en su cuerpo docente. **8.148** profesores han aprobado los cursos.

En 2004: **447** escuelas /
1.342 profesores

Incorporación de contenidos de educación en el consumo en textos escolares a través de 4 editoriales:

351.100 textos

Capacitaciones y charlas:

12.026 participantes

- ✓ Un **98.1%** de los participantes de talleres, charlas y cursos declara sentirse satisfecho con la educación recibida.





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Información

Transparentar los mercados
Mas y mejor información para los consumidores

Revista del Consumidor:
880.000 ejemplares anuales

7.691 apariciones en el año en los medios de comunicación de todo el país
(732 en 1992; aumento de más del **1000%**)

Apariciones en canales de televisión nacionales 252 / en promedio 5 de los 7 días de la semana

www. sernac.cl:
306.000 visitas anuales (en 2001: 48 mil)
21.442 suscriptores

4.645 hogares visitados en puerta a puerta/ desde 2002 llevamos 10.000 hogares
280 actividades ciudadanas públicas.

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Transparentar los mercados
Mas y mejor información para los consumidores

Estudios

1.368 (en 1999: 364)

28 estudios estratégicos orientados al impacto masivo.

241 análisis financieros de tasas de interés

48 análisis de piezas publicitarias

11 monografías y fichas técnicas

138 sondeos de precios en la Región

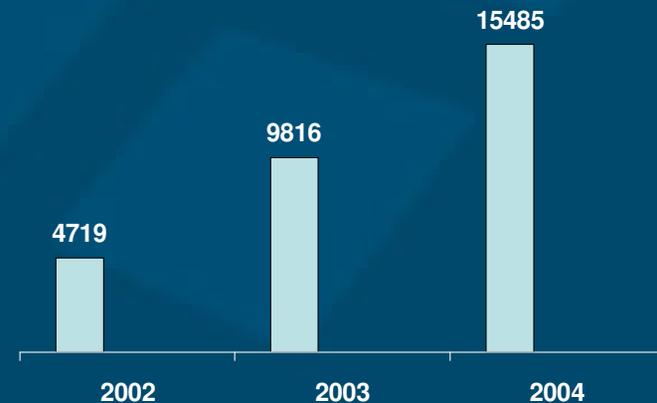
Metropolitana

902 encuestas de precios a lo largo del país

Participación en **27** normas relevantes

Inicio de **45** acciones judiciales basadas en estudios

15.485 bajadas de estudios desde www.sernac.cl





SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Educación e Información

79.7% dice haber escuchado o leído sobre Sernac

70% dice conocer de la existencia de la ley de protección de los derechos de los consumidores.

Encuesta Cerc 2004

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Reclamar sirve

Reclamos: **36.593**



Un **90.2%** de los usuarios evalúa como muy buena y buena la atención brindada por Sernac y un **93.2%** califica en igual nivel el trato recibido.

Un **90.8%** de los usuarios evalúa como muy buena y buena la información entregada por Sernac.

El tiempo promedio de espera en las oficinas de atención de público fue de **10 min.**

Denuncias con sentencia favorable

74% *11% mejor que 2003*

De las denuncias presentadas en 2004 basadas en estudios de Sernac:

Sentencias favorables: **78%**

Sentencias desfavorables: **22%**

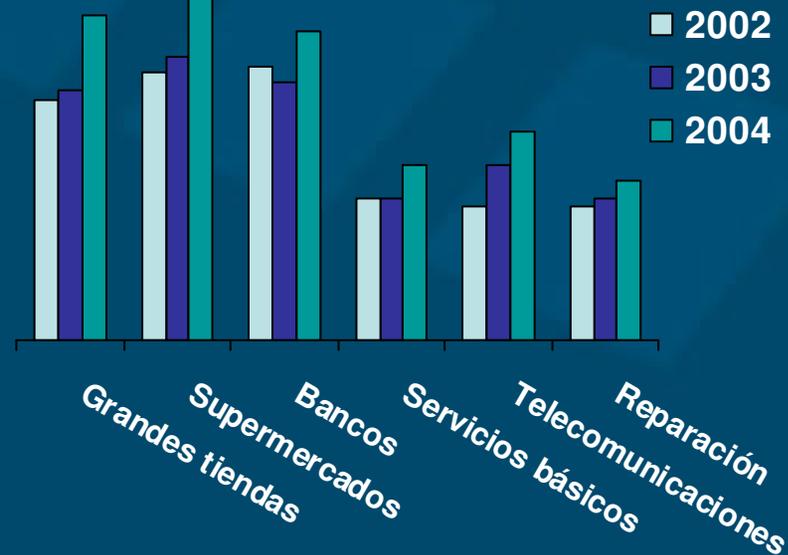




37% de la población considera que está mucho o bastante protegido ante problemas en el consumo (contra el 31,3 % del año anterior y un 14% en 1997).

Encuesta Cerc 2004

Percepción del interés que tienen las empresas por atender a los consumidores



Encuesta Cerc 2004

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Implementación de las Reformas a la Ley del Consumidor

- **Observancia sobre los mercados y la búsqueda de soluciones en éstos más que en los tribunales**
- **Fortalecimiento de la institucionalidad de protección al consumidor y el marco reglamentario relacionado**
- **Producción de contenidos informativos, mesas de trabajo intersectoriales y la sistematización y fijación de criterios jurídico-judiciales en la aplicación de la Ley 19.496 y sus modificaciones**





Proyecto Sernac Facilita

- **Ampliación de la cobertura de Sernac Facilita (OIR) a través del desarrollo de un sistema Call Center, el que permitirá integrar el canal telefónico de atención de público a un único sistema de registro, homologando protocolos, mejorando cobertura y calidad de la atención**





Reforzamiento de los lazos internacionales en la protección de los consumidores.

➤ **Afianzamiento de los lazos de cooperación con los gobiernos de las economías más desarrolladas del mundo, pertenecientes a esta red, permitiendo el intercambio de información y realizando acciones conjuntas en este ámbito, en beneficio de los consumidores de nuestro país.**





Fortalecimiento de la Participación Ciudadana

- Implementación del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.
- Promoción de la participación ciudadana.





Proyecto Gestión de Calidad

- **Certificación ISO 9001/2000 de los procesos principales del Departamento de Estudios; el inicio del proceso de implementación para la certificación de los procesos principales del Departamento de Educación, del Sistema de Planificación y Control de Gestión y del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Institución**





SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Juntos, construyendo un Chile más justo y solidario

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.

