



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Cuenta Pública

2001/ marzo 2002

DIRECTOR NACIONAL

Alberto Undurraga V.
Santiago, 27 de marzo de 2002

www.sernac.cl



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

“Cambiarle la Cara a Chile en materia de Consumo”

- Personas que, que conozcan sus derechos y deberes de consumidores y los ejerzan
- Empresas que vean en protección al consumidor una posibilidad para mejorar la calidad de los productos y servicios y compitan.
- Ley e institucionalidad moderna.

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

“Cambiarle la Cara a Chile en materia de Consumo”

- Acercar el SERNAC a la gente
- Transparentar los mercados
- Crear cultura de respeto a los derechos del consumidor
- Mejorar la institucionalidad
- Modernizar el SERNAC

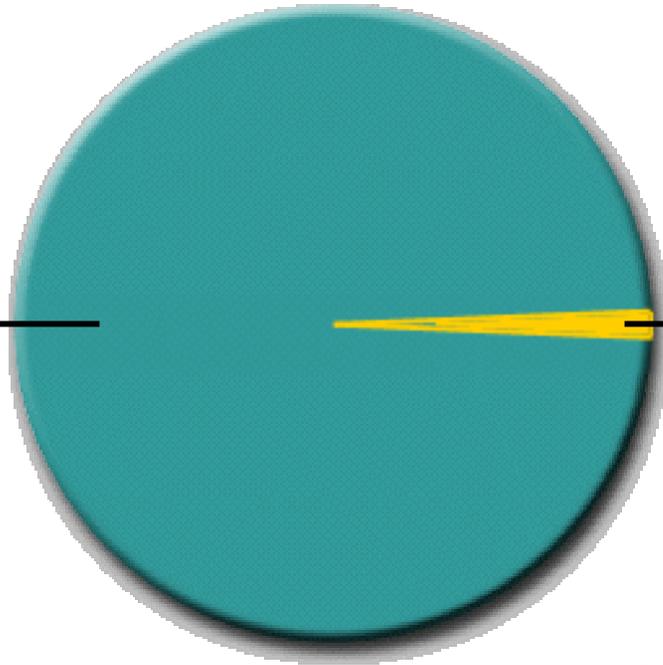
SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

PRESUPUESTO



TOTAL:

2000 = \$ 1.955.575.260

2001 = \$ 2.198.304.000

Gastado

2000 = \$ 1.920.010.980 98.17%

2001 = \$ 2.163.926.000 98.44%

No Gastado

2000 = \$ 37.750.687 1.83%

2001 = \$ 34.378.000 1.56%



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Aumentos en el Gasto Directo 2001/2000

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

INFORMACION	M\$ 42.087	52,8 %
EDUCACION	M\$ 12.879	2.119,0 %
PROTECCION	M\$ 12.056	20,4 %



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Línea de acción: *PROTECCIÓN*

Total Atención de Público

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

	1999	2000	2001
SERNAC			
TOTAL	192,518	285,468	283,107
Consultas	177,367	261,132	255,710
Quejas	4,999	6,029	8,049
Reclamos	10,152	18,307	19,348
Solución extrajudicial			
	62.80%	47.60%	51.60%
OCIC			
TOTAL	50,396	78,136	57,753
Consultas	33,863	55,967	38,629
Quejas	12,191	13,897	12,045
Reclamos	4,342	8,272	7,079
TOTAL	242,914	363,604	340,860



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

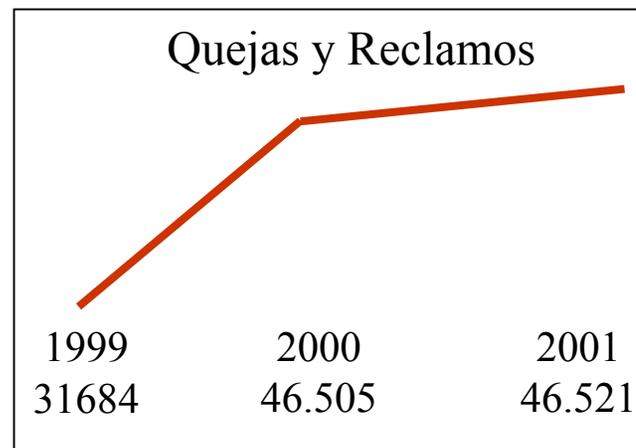
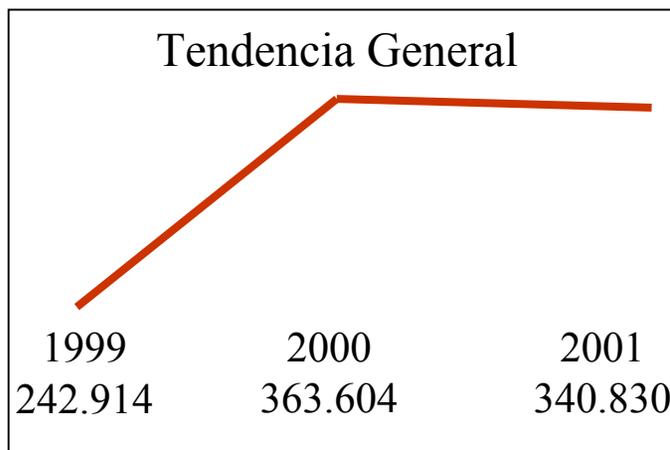
Línea de acción: *PROTECCIÓN*

Atención de Público

	2000	2001
Total atención	363.604	340.860
Total quejas y reclamos	46.505	46.521

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl





GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Línea de acción: *PROTECCIÓN*

Principales temas de consultas y reclamos

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

- **Servicios básicos**
- **Tiendas por Departamento**
- **Transporte**
- **Servicios técnicos**
- **Inmobiliarios**



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Percepción de interés de atención cuando se presentan problemas (CERC 2001)

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

	c/ interés	s/ interés
Supermercados	34%	61%
Grandes tiendas	30%	64%
Bancos	33%	57%
Servicios básicos	17%	77%



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Línea de acción: *PROTECCIÓN*

Actividad Judicial 2001

	1999	2000	2001
Denuncias presentadas por Sernac	494	1,606	761
		<i>Cobranzas extrajudiciales 1,387</i>	
			Casos cerrados con resultado favorable:
			82%
			Principales temas:
			Respeto a las condiciones convenidas
			Obligación de la calidad del servicio

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

Línea de acción: *INFORMACIÓN*

Estudios

	1999	2000	2001
Encuestas y estudios de precios	225	298	266
Testeo de productos	26	26	24
Informes de publicidad	113	118	136
Total	364	442	426

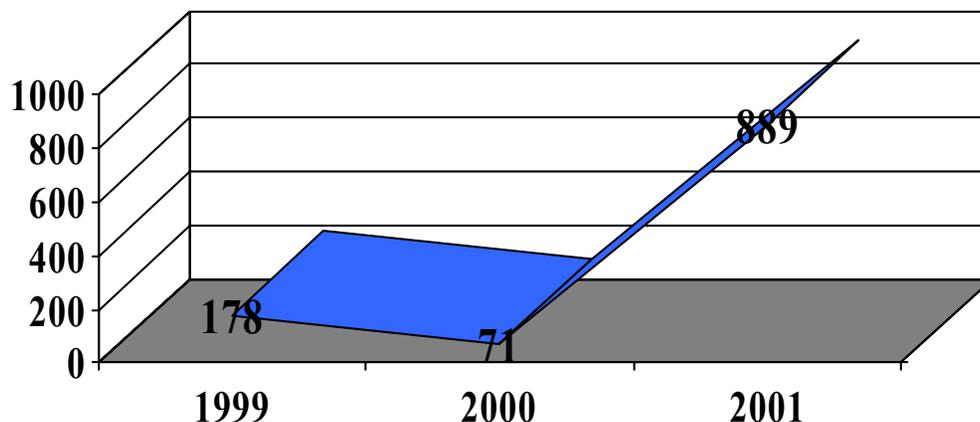
1. **Reenfoque de estudios** para necesidades relevantes percibidas por la gente.
2. **Monitoreo de mercados** (mercado de gasolineras, tasas de interés en casas comerciales y sector financiero)
3. Contribución a la **generación de normas**:
 - Normas para la industria del calzado.
 - Calidad de embutidos y cecinas.
 - Normalización de gafas para el sol.
 - Antecedentes para la eficiencia energética.
 - Extinguidotes
 - Artefactos electrodomésticos.



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Línea de acción: *EDUCACIÓN*

Educación



Número de Escuelas
participantes

OTRAS ACTIVIDADES:

- Charlas, capacitaciones y actividades de difusión orientadas a consumidores. Temas: derechos y deberes, administración presupuesto familiar, medicamentos, adultos mayores, otros
- Capacitaciones a proveedores: crédito y cobranzas
- Capacitaciones y charlas a "multiplicadores" (Carabineros, profesores, juntas de vecinos): ley, derechos y deberes

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Algunos hitos del período

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

ATENCIÓN y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR

- ✓ Teléfono de autoconsulta **600 500 4000**
- ✓ Buscador de precios www.guiadeprecios.cl (abril)

EDUCACIÓN

- ✓ **Software** educativo
- ✓ Ampliación de **cobertura** educacional

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ✓ Licitación de proyectos para aumentar cobertura a través de **Asociaciones de Consumidores.**

IMPACTO DE ESTUDIOS

- ✓ **Tasas de interés** cobrados por bancos , financieras y casas comerciales
- ✓ Estudio de precios de **bencina**



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Algunos hitos del período

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

RED NACIONAL E INTERNACIONAL

www.alertaconsumidor.org

- ✓ Creación de alianzas. Convenios: **Junaeb, Subtel, Sec, Sisp, Siss.**
- ✓ GESTIÓN BASADA EN USUARIOS: Existencia de indicadores externos realizados por terceros
 - ✓ **Encuesta Cerc**
 - ✓ **Encuesta Adimark** Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores.
 - ✓ **Encuesta** desarrollada por la **Fundación Chile21**, (agosto 2001), que ubicó al SERNAC en el tercer lugar en confianza, después de SERNAM y Carabineros.

LEGISLATIVO

- ✓ Envío de Modificaciones a la Ley 19.496 al Congreso



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Desafíos 2002

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

- Seguir en la senda de **cambiarle la cara a Chile** en materia de consumo
- Proyecto de mejoramiento de calidad del servicio, para llegar a una **atención de público con rigurosos estándares de calidad.** Certificación ISO
- Cambio de **edificio** del SERNAC
- **Participación Ciudadana.** Sentar las bases para que la gente se exprese y se organice.
- Educación. Trabajo con **2.000 colegios** con distintas metodologías.
- **Ventanilla única** para la recepción y tratamiento unificado de reclamos el área del consumo.
- Sistema de **precio unitario en supermercados.**
- Modificaciones a la **Ley del Consumidor. Aprobación en la Cámara de Diputados.**



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

SERNAC
PROTEGE
A LOS
CONSUMIDORES

www.sernac.cl

Desafíos Futuros

- La protección al consumidor es tarea de todos
- La protección al consumidor es parte necesaria para la construcción de un país más justo.
- La protección al consumidor mejora la economía y transparenta los mercados.

**LOS DESAFÍOS QUE TENEMOS SON MUY GRANDES,
TODOS TENEMOS QUE PONER LO NUESTRO PARA
CAMBIARLE LA CARA A CHILE EN MATERIA DE
CONSUMO.**

Manos a la obra, muchas gracias.

www.guiadeprecios.cl

Guía de Precios - SERNAC - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correo Imprimir Modificar Discutir

Dirección <http://www.guiadeprecios.cl/homepage/index.asp> Ir Vínculos

SERNAC

Guía de Precios
+\$\$\$
-\$\$\$

Más y mejor información para una compra inteligente

Compare precios para un *grupo de productos*
>> comparar
? Como Comparar

Compare precios de un *producto individual*

Compare una *canasta básica*

Usuarios Registrados

Rut: >

? ¿Es útil registrarse? R Regístrese Aquí

Contáctenos

Internet



Untitled Document - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correo Imprimir Modificar Discutir

Dirección <http://www.alertaconsumidor.org/> Ir Vínculos

Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales para el Consumo



Ingreso a la sección de Administración

Para ingresar a la sección de *Administración del Sitio* debe contar con un *login* y *password* de usuario. Si no tiene acceso y su trabajo se lo exige comuníquese con el administrador general del sistema a administrador@flagc.org

Login	<input type="text"/>	Entrar
Password	<input type="password"/>	Cancelar

