



Cuenta Pública 2014

Dirección Regional de la Araucanía





INTRODUCCIÓN

- ÉNFASIS 2014



PROTECCIÓN

- SERNAC EN TU BARRIO



CONOCER MEJOR A LOS CONSUMIDORES Y LOS MERCADOS

- EDUCACIÓN



COMUNIDAD ORGANIZADA



EXCELENCIA PARA SERVIR



DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES



CIUDADANO INFORMADO CIUDADANO ACTIVO



SERNAC 2015

Proyecto de Ley de Fortalecimiento

El año 2014 los chilenos y chilenas recibimos
una gran noticia.

¿Por qué?



Porque SERNAC
podrá fiscalizar,
sancionar,
interpretar la Ley
y elaborar
normativas.



Porque se
producirá un
cambio histórico
en la protección
de los
consumidores.



Porque se
garantizará la
existencia de
reglas claras y
justas.



Porque SERNAC
alcanzará
estándares
internacionales.

Énfasis Gestión 2014

01

- Un SERNAC más fuerte, ciudadanos más empoderados.

02

- Más y mejor protección para los consumidores.

¿cómo?

Estableciendo una adecuada coordinación con diferentes actores.

Comité de Soluciones Colectivas que fija estándares claros, transparentes y conocidos.

SERNAC en tu Barrio: Informar, proteger y educar en terreno a los consumidores.

Mejora de procesos internos y elevando perfil técnico.

03

- Más cerca de los ciudadanos: SERNAC EN TU BARRIO.

04

Conocer mejor a los consumidores y los mercados.

Protección



Reclamos a nivel Nacional por todos los canales de acceso

- Reclamos: 286 mil.
- Resultados: El 56% de ellos fue resuelto favorablemente.
- Proveedor No Acoge: 32,6%
- Proveedor No Responde: 10,1%
- Otros: 1,4%

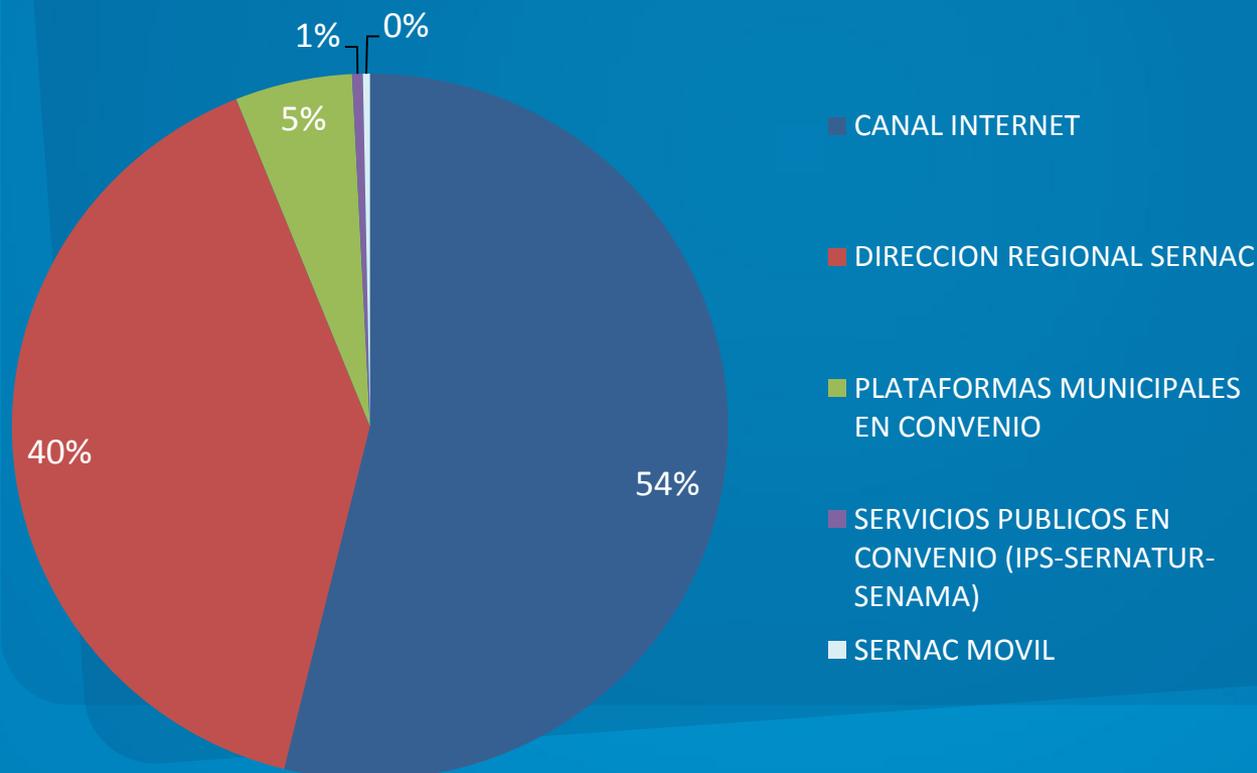
Reclamos a nivel Regional por todos los canales de acceso

- Reclamos: 8.498
- Resultados:
- Proveedor Acoge: 53%
- Proveedor No Acoge: 34%
- Proveedor No Responde: 11%
- Otros: 2%

Protección



Reclamos por canal de ingreso



Protección



**Consultas a nivel
Nacional por todos
los canales de acceso**

- Consultas: Más de 438 mil.

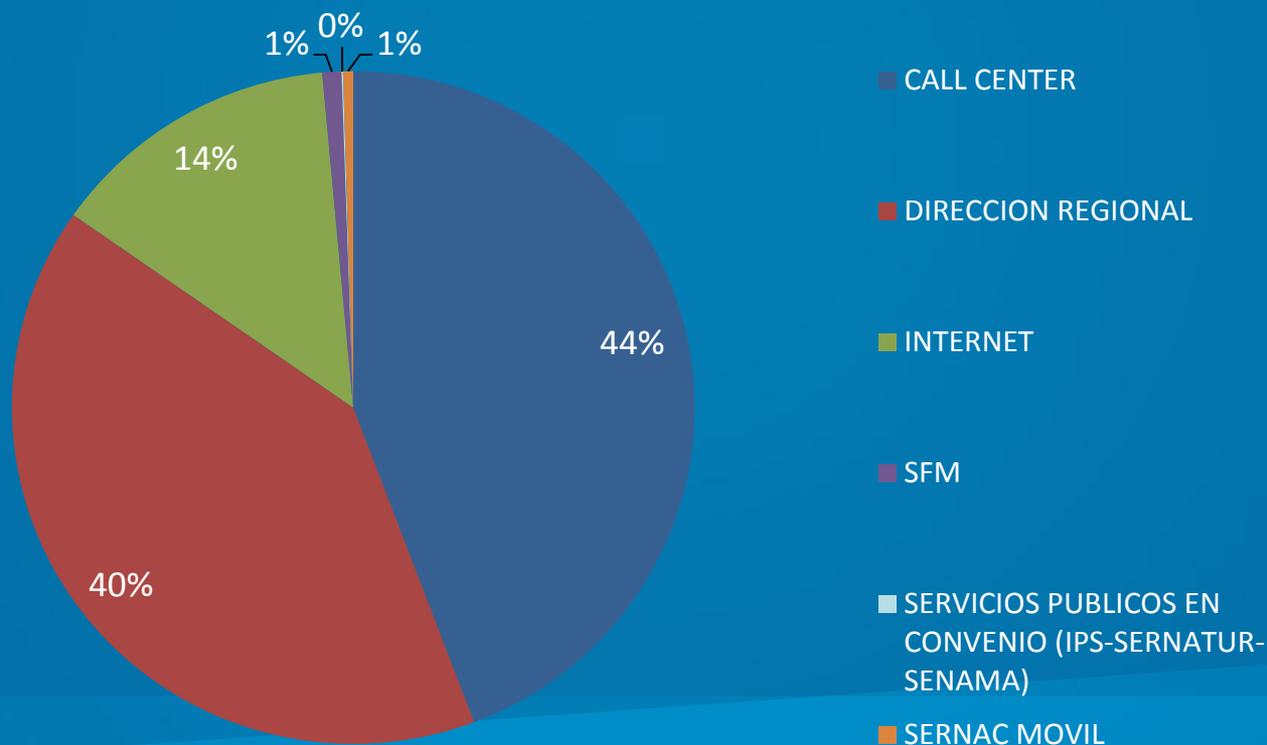
**Consultas a nivel
Regional por todos los
canales de acceso**

- Consultas: 12.722.

Protección



Consultas por canal de ingreso



Protección



Mediaciones Colectivas a Nivel Nacional

- 46 Mediaciones Colectivas.
- 3 Principales Mercados: Financiero, Inmobiliario y Comercio a Distancia.

Mediaciones Colectivas a Nivel Regional

- 1 Mediación Colectiva.

Protección



Juicios Colectivos a Nivel Nacional

- 15 Juicios Colectivos
- Principales Mercados:
- Inmobiliario
- Financiero
- Telecomunicaciones

Protección



Juicios de Interés General Nacional

- Durante el 2014 el SERNAC presentó un total de 991 Juicios de Interés General.

Juicios de interés General en la Regional

- En la región se iniciaron 63 Juicios.
- 3 Principales Mercados: Financiero, Retail y Automotriz.

SERNAC en tu Barrio



Acercamos el Servicio a los consumidores que viven en comunas alejadas.

Este 2014 con SERNAC Móvil visitamos 6 regiones: Valparaíso, Bio Bío, Araucanía, Magallanes, Metropolitana y Aysén, abarcando 92 comunas.

En nuestra región el SERNAC Móvil 2014 visitó: Angol, Carahue, Collipulli, Curarrehue, Gorbea, Loncoche, Nueva Imperial, Pucón, Padre Las Casas, Pitrufulquén, Puerto Saavedra, Temuco, Victoria y Villarrica.

Conocer a los Consumidores y los Mercados



El 2014 se trabajó en la definición de mercados prioritarios: Financieros, Comercio a Distancia, Servicios de Cementerios, entre otros.



Se aplicó una encuesta nacional y replicable en el tiempo, que permite conocer y comprender mejor a los consumidores y los mercados.



Encuesta de percepción: Adhesión ciudadana al fortalecimiento del SERNAC. Entre quienes han escuchado sobre el proyecto de Ley, un 98,3% manifestó estar de acuerdo con la iniciativa.

EDUCACIÓN

Bienestar de los ciudadanos consumidores

A Nivel Nacional:



**402 actividades
educativas presenciales
a nivel nacional
alcanzando a más de 9
mil asistentes a lo largo
del país.**



**503 Profesores que
aprobaron los cursos de
perfeccionamiento
docente 2014**

EDUCACIÓN

Bienestar de los ciudadanos consumidores

A Nivel Nacional:



**57 Colegios participaron del Programa Escolar de Educación Financiera.
492 participantes aprobaron el curso para proveedores y
Se realizaron 23 talleres de seguridad de productos.**



**Concurso Al Chancho
62 Proyectos presentados
1er Lugar "Banco Ahorro Joven" Liceo Técnico Jorge Sánchez Ugarte de Concepción.**

**Concurso Al Chancho Menciones Honrosas
Proyecto "Chancho al agua" Colegio del Alba de Coquimbo
"My Love" del Centro Educativo Mariano Egaña de Peñalolén.**

EDUCACIÓN

Bienestar de los ciudadanos consumidores

A Nivel Regional:



Se realizaron 13 actividades educativas presenciales a nivel regional.



Un Curso de Perfeccionamiento Docente; un curso para proveedores y trabajadores de empresas. Finalmente se realizó 1 taller de seguridad de productos.



EDUCACIÓN

Bienestar de los ciudadanos consumidores

A Nivel Regional:



34 profesores y más de
400 personas asistieron
a talleres y charlas.



Hito: Concurso Al
Chanco
Se presentó un
proyecto en la región.



Comunidad Organizada A Nivel Nacional:



1 Consejo Consultivo Nacional y 9 a nivel regional.
16 Cuentas Públicas Participativas.
1 Foro Regional.
6 Conversatorios de consumo.

35 Actividades de Capacitación para Asociaciones de Consumidores (AdeC) .

Fondos Concursables:
Más de 358 millones de pesos repartidos en 50 proyectos de 17 AdeC, siendo 65% de ellos regionales.

Comunidad Organizada A Nivel Regional:



Consejos Consultivos:

1

Asociaciones de Consumidores:

3 Consumidores y Usuarios del Sur – CDS
Asociación de Consumidores de Pucón – ACOPUCON
Asociación de Consumidores de Angol – ASOCAN

Fondos Concursables:
Más de 45 millones de pesos repartidos en 6 proyectos de 2 AdeC.

Excelencia para Servir a la Ciudadanía



El SERNAC estuvo entre los 10 finalistas para el premio Anual de Excelencia

Se mantuvo la Certificación ISO 9001, sin hallazgos y desviaciones

100% de cumplimiento en Programas de Mejoramiento de la Gestión, Monitoreo del Desempeño y Modelo de Gestión de Excelencia

Defensa de los Consumidores: una tarea mundial



Las experiencias comparadas y el trabajo mancomunado de las distintas agencias en los países del mundo son muy importantes, pues permiten elevar los estándares de protección y realizar intercambio de conocimientos.

Durante el 2014 SERNAC participó de 7 foros y 6 seminarios internacionales FIAGCI, ICPEN, CCP OCDE, RCSS-OEA y Codex Alimentarius.

Seminarios de Educación, consumo seguro, gestión y facultades fiscalizadoras.



Se firmaron 2 convenios: Indecopi y Aflatoun Child Savings International.

Ciudadano informado, ciudadano activo

Estudios a Nivel Nacional



Estudios de Calidad y Seguridad de Productos	12
Investigación de recall (Pre-alerta de prod. peligroso)	5
Ranking de Conflictividad por empresa y mercados relevantes.	5
Oficios y/o Denuncias, respecto a transgresiones publicitarias.	385
Estudios, Informes y Reportes sobre Prácticas Publicitarias	25
Estudios, Informes y Reportes de seguimiento de mercados	36
Estudios, Informes y Reportes de productos coyunturales	63
Levantamientos de Precios a nivel nacional	904
Ranking de Reclamos Financieros	1
Boletines financieros	14

Ciudadano informado, ciudadano activo

Información a Nivel Nacional



Productos para la difusión en prensa	4.940
Contenidos digitales	19
Revista del Consumidor (formato digital)	12
Folletería institucional para reforzar derechos y deberes.	666.000
Campañas de difusión e información	6
Prod para mantener imagen corporativa Gob de Chile a nivel nacional.	243.222
Videos informativos para sitio web SERNAC y of. de Atención de público.	5
Feria del Consumidor	16
Actividades de Difusión en materia de seguridad de productos.	3
Espacio web especializado en seguridad de productos	1
Documentos/Fichas de contenidos de seguridad.	10
Alerta e información de retiro de productos.	46

Ciudadano informado, ciudadano activo

Estudios a Nivel Regional



Levantamientos de Precios a nivel nacional

58



Énfasis Estratégicos 2015



1. Ciudadano al centro:

Más estudios de caracterización y expansión del programa SERNAC en tu Barrio a las 15 regiones del país.

2. Modernización Institucional:

Evaluación de procesos, actualización de soportes, tecnológicos, rediseño, de gestión de personas, cultura innovadora.

3. Mediación Colectiva:

Disminución en tiempos de tramitación, mejoras en relación con usuarios, transparencia en el proceso para consumidores y proveedores.

Énfasis Estratégicos 2015



4. Fortalecimiento de la Educación Financiera:

Ampliación de cobertura a nuevos grupos objetivos como jóvenes y adultos mayores.

5. Participación Ciudadana:

Fortalecimiento del trabajo para crear una red nacional que potencie los derechos de los consumidores.

Énfasis Estratégicos 2015



La aprobación del proyecto de Ley de fortalecimiento del SERNAC significará para los consumidores tener una respuesta real cuando sus derechos han sido vulnerados.

Las nuevas facultades que tendrá SERNAC permitirán garantizar la existencia de reglas claras y justas, lo que beneficiará a los consumidores y a su vez a las empresas que diligentemente cumplan la Ley.

¡Gracias!

