

# Cuenta Pública Participativa 2015



**DIRECCIÓN  
REGIONAL DE  
VALPARAÍSO**



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**“En los primeros 100 días de Gobierno, enviaremos al Congreso el proyecto de ley del fortalecimiento del SERNAC, que permitirá que tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores”.**

Programa de Gobierno - Michelle Bachelet 2014-2018

# Resumen Ejecutivo

- Protección
- Despliegue Red Territorial
- Acceso a la Información
- Educación en Consumo
- Participación Ciudadana
- Innovación
- Metas y Desafíos 2016



SERNAC EN CIFRAS

# Protección

Durante el 2015 recibimos **30.219** consultas.

- 4.860 a través de Internet.
- 5.703 a través de la Dirección Regional.
- 11.820 a través del Call Center.
- 445 a través del SERNAC Móvil.
- 7.391 Plataformas Municipales.



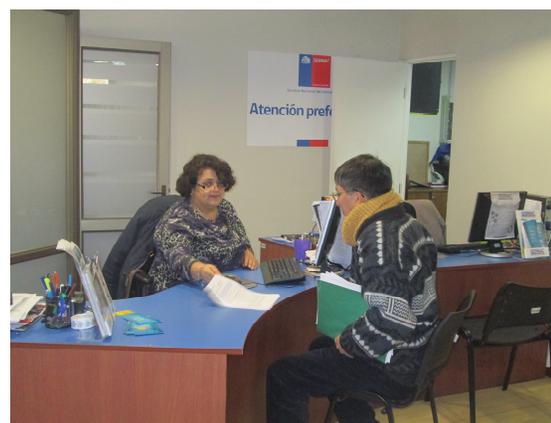


## SERNAC EN CIFRAS

# Protección

Durante el 2015 recibimos **26.522** reclamos:

- 43 a través de servicios en convenio.
- 17.458 a través de Internet.
- 2.085 a través de la Dirección Regional.
- 97 a través del Call Center.
- 140 a través del SERNAC Móvil.
- 6.699 a través de Plataformas Municipales.





## SERNAC EN CIFRAS

# Protección

Durante el 2015 recibimos 782 SONI\*:

- 464 registros de disconformidad.
- 288 registros de reconocimiento.
- 30 registros de sugerencias.

\*Su Opinión Nos Interesa





SERNAC EN CIFRAS

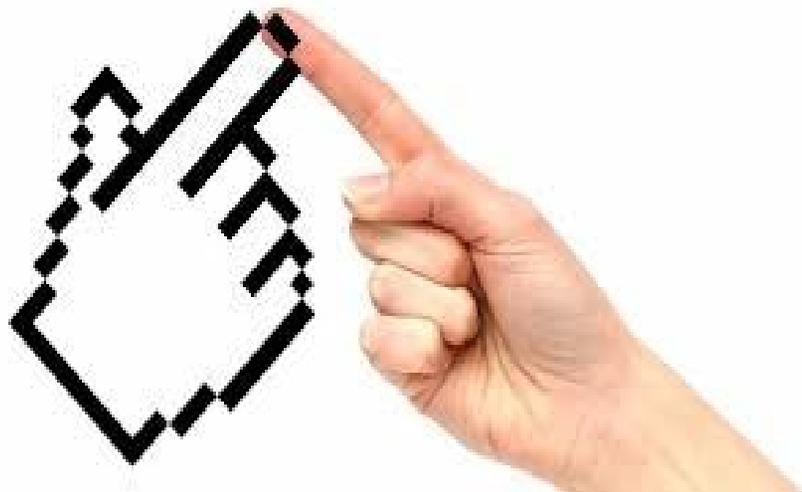
# Protección

Durante el 2015 el Modelo de Atención al Consumidor/a (MAC), alcanzó un total de 22.870 proveedores incorporados.

En la Región de Valparaíso, registramos un total de **2.185**

<http://www.sernac.cl/empresas-proveedores/>

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor





## SERNAC EN CIFRAS

# Protección

Apoyamos con información y orientación a 250 consumidores/as en juicios de interés individual.

Iniciamos 82 Juicios de Interés General, cerrando en 2015 un total de 53 de los cuales, 45 tuvieron resultados favorables (84,9%).

Desarrollamos 2 Mediaciones Colectivas.

Participamos en 5 Demandas Colectivas, sea demandando o haciéndonos parte en demandas presentadas por Asociaciones de Consumidores o afectados/as.





# SERNAC EN CIFRAS

## Protección

Programa de Visitas de Ministro de Fe.  
Mensuales a mercados relevantes, por  
aspectos específicos de la normativa.

- Supermercados.
- Farmacias.
- Clínicas.
- Retail.
- Créditos de consumo.
- Buses interprovinciales.
- Agencias de viaje.
- Entretenimiento infantil.
- Inmobiliarias.



## SERNAC EN CIFRAS

# Red Territorial

## Programa SERNAC en Tu Barrio.

- Se ingresaron un total de 141 reclamos.
- Se ingresaron un total de 448 consultas, cerradas en su totalidad.
- Distribución de volantes y folletería.
- Atenciones de al menos un día en 18 comunas.





## SERNAC EN CIFRAS

# Red Territorial / Plataformas municipales.

La región cuenta con 18 municipios en convenio para la atención de reclamos.

Estos convenios favorecen la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a las personas.

Desafío permanente.

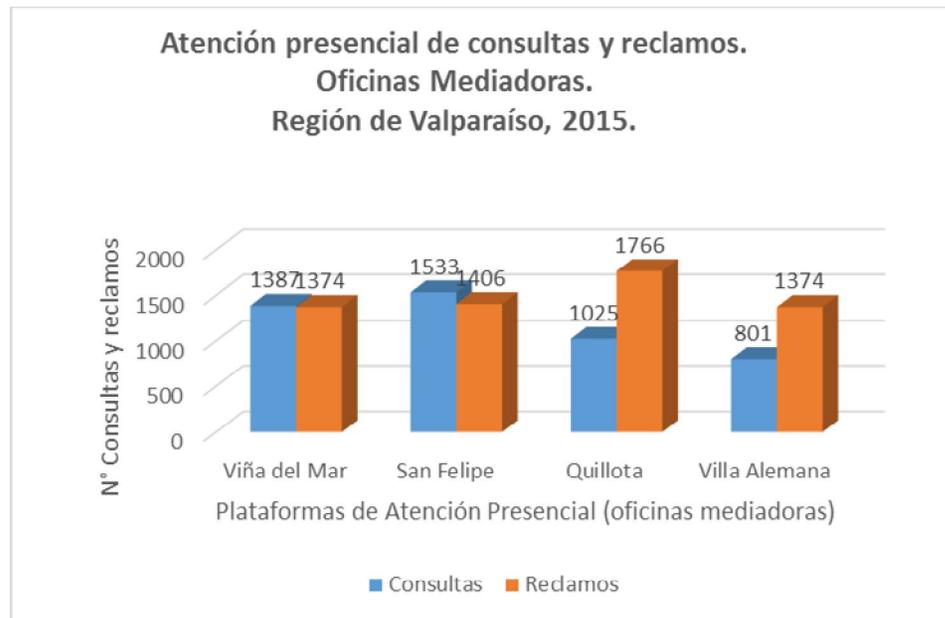




SERNAC EN CIFRAS

## Red Territorial / Plataformas municipales.

- Plataformas municipales (tratamiento de consultas y reclamos)





## SERNAC EN CIFRAS

### Información.

- Confeccionamos **2** estudios en coordinación con el área de estudio del servicio (Precio por unidad de medida en supermercados y análisis de la oferta de establecimiento de larga estadía para Adultos Mayores en Valparaíso).
- También realizamos **55** sondeos de precios de productos (abarrotes en supermercados, pan, combustibles líquidos).





## SERNAC EN CIFRAS

# Información.



- Implementamos actividades regionales de difusión de 11 campañas de nivel nacional (garantía, seguridad en el consumo, ahorro y educación financiera, etc).





## SERNAC EN CIFRAS

# Información.

- Presencia permanente en medios regionales (espacios radiales semanales en radios Stella Maris, Valparaíso, UCV Radio y Portales).
- Registro de 327 apariciones en medios de comunicación de la Región.





## SERNAC EN CIFRAS

# Información.

- Implementamos actividades de difusión a través de Feria del Consumidor, en coordinación con SEC. SISS. SIR. SUBTEL.
- SVS. SBIF. SUPER DE SALUD.
- Participación en Gobiernos en Terreno.





SERNAC EN CIFRAS

## Educación



Como servicio organizamos **85** actividades del Programa de Educación Financiera en la Región, las cuáles se distribuyeron en:



**45 para  
Escolares**



**21 para  
Jóvenes**



**19 para  
Adultos Mayores**



SERNAC EN CIFRAS

## Educación



El Programa de Educación Financiera ha sido diseñado para tres grupos considerados sumamente vulnerables en materia de consumo financiero: a) Niños de establecimientos escolares municipales y particulares subvencionados, estos últimos con un Índice de Vulnerabilidad Escolar igual o superior a 75%.

Total de beneficiarios 2015:

**6.128 alumnos/as de colegios y liceos**





SERNAC EN CIFRAS

## Educación



Público objetivo, jóvenes de Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales :

**650 alumnos/a de Centros de Formación Técnica, receptores de charlas, talleres y material informativo.**





SERNAC EN CIFRAS

## Educación

952 Personas Mayores beneficiarias de charlas, talleres, obra de teatro, material didáctico y de entretenimiento.





## SERNAC EN CIFRAS

# Educación

- 19 escuelas se inscribieron en el Programa Escolar de Educación Financiera.
- 92 personas participaron del concurso CONSUECUENTO 2015 (Jóvenes y Adultos Mayores)..





## SERNAC EN CIFRAS

# Participación Ciudadana

Como servicio organizamos 4 actividades de Participación Ciudadana en la Región (Consejo Consultivo, Cuenta Pública Participativa, Conservatorios de Consumo, Consulta Ciudadana).





## SERNAC EN CIFRAS

# Participación Ciudadana

1. Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (10 sesiones).

2. Cuenta Pública Participativa (Viña del Mar).

3. Conservatorio de Consumo (Adulto Mayor).

4. Consulta Ciudadana (Estudio regional).



---



## SERNAC EN CIFRAS

# Innovación

- Participación de la región en proyecto Innovación-Corfo que llevó a cabo el Servicio, levantando mejoras vinculadas al foco “Ir más allá de lo funcional: Resignificar las instancias de interacción para descubrir y satisfacer integralmente las necesidades de los usuarios.”
- Específicamente, la región participó durante 4 meses en un proyecto que tenía por objetivo identificar mejoras al proceso de atención a usuarios con bajo nivel de uso de tecnología (Proyecto Uno al Día) .

---

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



---



## Innovación

- Adicionalmente, se participó activamente en el proceso de Innovación abierta donde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco “Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral.”
- Se participó asimismo en el proceso de Innovación-Corfo que llevó a cabo el Servicio, en la instancia de Innovación abierta donde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco “Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral.”

---

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor





# Énfasis gestión 2016

## ▪ **NACIONALES.**

- Modernización institucional y Ley de Fortalecimiento de los Derechos del consumidor.
- Nuevas facultades del Servicio: Fiscalizadoras, Sancionatorias y competencias para crear normativas.
- Continuidad al proyecto de innovación, fortalecimiento de Asociaciones de Consumidores.
- \$440.631.000 para el Programa de Modernización 2016.
- \$587.413.000 de presupuesto para el Programa de Educación Financiera para aumentar la cobertura nacional a 138.540 beneficiarios.
- Excelencia y ciudadano al centro.





## Énfasis gestión 2016

- **REGIONALES.**
  - Fortalecer la red de Plataformas Municipales y de Gobernaciones y la Interoperabilidad con Proveedores.
  - Profundizar la implementación del Programa de Educación Financiera.
  - Ampliar cobertura territorial y presencia en medios de comunicación regionales.
  - Incrementar la generación de información regional, a partir de la realización de estudios.
  - Incrementar la representación y visibilidad de las acciones de las instancias de participación ciudadana.
  - Implementar programa de visitas de ministros de fe, a nivel regional, de acuerdo a criterios de vigilancia de mercados locales.



Muchas gracias !!  
Dirección Regional Valparaíso

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)



**DIRECCIÓN  
REGIONAL DE  
VALPARAÍSO**

# Cuenta Pública Participativa 2015.



**¿Qué le ha parecido positivo de la Cuenta presentada por la Dirección Regional?**

**¿Qué considera negativo de la Cuenta Pública?**

**¿Qué aspectos le han parecido poco claros o en qué aspectos tiene dudas sobre lo informado?**

**¿Qué materias no fueron informadas en la Cuenta y sería necesario hacerlo?**