

# Cuenta Pública

## Participativa

### 2014-2016

Región de Valparaíso



TODOS  
POR  
CHILE



# Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



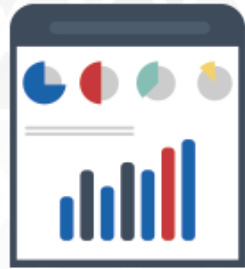
- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación
- Metas y Desafíos 2016



# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN







# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 98.305 consultas  
en la Dirección Regional

- 15.446 a través de internet
- 17.730 a través de la oficina regional
- 43.566 a través del call center
- 998 a través del SERNAC Móvil



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

### Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 83.079 reclamos  
en la Dirección Regional

- 759 a través de servicios en convenio
- 55.958 a través de internet
- 6.355 a través de la oficina regional
- 1.030 a través del call center
- 240 a través del SERNAC Móvil
- 18.737 a través de plataformas municipales



# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 191 SONI

- 60 registros de disconformidad
- 126 registros de reconocimiento
- 5 registros de sugerencias
- \*Su opinión nos interesa



## SERNAC EN CIFRAS

# PROTECCIÓN

### **Entre el 2014 y el 2016**

Realizamos 241 Juicios de Interés General (iniciados en cada año)

#### **Cerramos 99 juicios de los cuales:**

- Un total de 76 fueron favorable
- Un total de 23 fueron desfavorable





# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL

### PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO







# SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

## Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de 242 reclamos.
- Se ingresaron un total de 1.012 consultas.
- Sernac móvil visitó 36 de las 38 comunas de la Región.



# SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 20 municipios en convenio para la atención de reclamos y 2 gobernaciones provinciales.

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



# SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



Dólar informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 → Euro informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 → UTM Agos. 42.220 → IPC Julio 2016 42.220

## Ve estas 34 opciones para S

Costo total y CAE de un crédito de 1.500 UF a 20 años

Institución	Nombre producto	Tipo de tasa	Costo total
	Mutuo Hipotecario Recursos Propios	Fija	2.21
	Mutuo Repactable	Variable	2.22
	Superhipoteca Mixta	Mixta	2.225
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable	Variable	2.242
	Superhipoteca normal	Fija	2.324
	Itaú Home Súper Tasa	Mixta	2.350
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 3 años	Variable	2.355
	Mutuo Hipotecario Tradicional	Fija	2.346
	Mutuo Hipotecario estándar	Fija	2.346
	Hipotecario Flexible	Variable	2.346
	Mutuo Hipotecario Full Elección	Variable	2.348
	Scotiahouse Tasa Fija	Fija	2.357
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 3 años	Mixta	2.366
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 5 años	Variable	2.384
	Mutuo Hipotecario Flexible	Fija	2.417
	Mutuos Hipotecarios S.A.	Fija	2.420
	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.449
	Bci Home Extra	Fija	2.442
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.449
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.529
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.441
	Scotiahouse Tasa Semi-Variable 3	Variable	2.441
	Dividendo Rebajado	Fija	2.458
	Dividendo Flexible	Fija	2.444
	Full Flexible	Fija	2.444
	Mutuo Clásico (hasta 80%)	Fija	2.444
	Autoajustable	Fija	2.453

## Ve el ranking de las tarjetas del r

El mejor comportamiento ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

**El que mejor re**

Posición	Tarjeta de cré
1	Hites
2	CMR Falabella
3	La Polar
4	ABCDIN
5	Lider Mast
6	Ripley
7	Cencosud

\*A menor índice, mejor Fuente: Sernac.

**Tarjetas de c relacionadas**

Hites  
CMR Falabella  
ABCDIN  
Lider Mast  
La Polar  
Ripley  
Cencosud  
Fuent

JOAQUÍN REVEROS

Las tarjetas de crédito del retail financiero, es decir las ligadas a las grandes tiendas y supermercados, bajaron las notas. Eso según el ranking de reclamos del mercado financiero entregado este jueves por el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac. El estudio comparó la quejas presentadas por los consumidores el segundo semestre de 2015 con las de igual período de 2014 y, en el global, los retailers recibieron el 44% de los reclamos, con un alza de 4,5%. Esto se ubicó en el primer lugar respecto a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las perlas de compensación; las empresas de créditos automotrices; las presas de cobranza, entre otras.

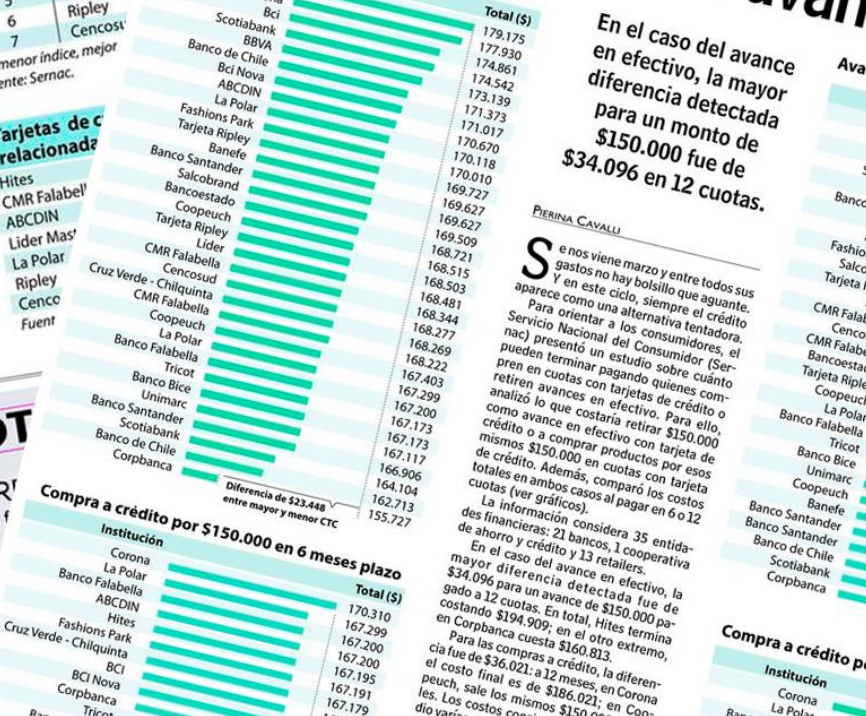
En cuanto a contenido, el 43,4% de las quejas se referían a errores en los cobros. Así, el 20,7% apuntó a cobros indebidos, como seguros no contratados, duplicidades, comisiones excesivas, entre otros. Otro 16,9%, a que no se reversaron cobros mal hechos y un 5,8% a una deuda no reconocida por el consumidor. "Esto da una señal de alerta respecto a la entrega de información oportuna sobre los cobros y el uso de prácticas que aseguren a los consumidores que se les cobra efectivamente lo que se les cobraron", dijo el director del Sernac, Ernesto Muñoz.

En cuanto a empresas, Muñoz destacó el caso de Hites, que tuvo una baja de 41,8% de los reclamos recibidos comparado 2014 con 2015. "En el otro extremo estuvo Cencosud, que tuvo un aumento del 50,2% en el número de reclamos recibidos".

Otro punto considerado en el estudio es la tasa de respuesta desfavorable, o sea cuando no se responde o acoge los reclamos. En el punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

## Sepa dónde le conviene

en cuotas o pedir un avance





## SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos 6 estudios sobre calidad y seguridad en el consumo.
- También realizamos 146 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 27 campañas a nivel local.
- 503 apariciones en prensa verificadas, visita a 3 medios de manera permanente, entre otras actividades comunicacionales.





# SERNAC EN CIFRAS

## EDUCACIÓN







## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 185 actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



12.567  
Escolares



2.680  
Jóvenes



2.082  
Adultos Mayores

Adicionalmente en 2014 se realizaron 997 actividades para público general



## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 32 escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.





# SERNAC EN CIFRAS

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA







## SERNAC EN CIFRAS

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 12 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Cuentas Públicas, Consultas Ciudadanas, Sesiones de Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, Conversatorios de consumo, entre otros)





# SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN





## SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN

Durante el año 2016 se dio continuidad a la instalación de la innovación como una perspectiva de trabajo.

- Se continuó el trabajo del Comité de Innovación, instancia liderada por el Director Nacional.
- Se implementaron siete iniciativas de la cartera de proyectos (Encuentro Nacional de Ejecutivos de Atención de Público, el Programa Inglés para Todos, las Pausas Saludables y las Mini Pasantías).
- Se levantó una propuesta de Modelo de Gestión de Innovación en Sernac .
- Por último, y con la vista puesta en los desafíos 2017, se preparó un grupo de quince funcionarios como facilitadores de desafíos de innovación abierta.





# SERNAC EN CIFRAS

## Desafíos 2017

- Plan de Pre-Fortalecimiento y **Fortalecimiento Institucional**, del **Proyecto de Modernización** del servicio.
- Aprobación **Proyecto de Ley** de Fortalecimiento de los Derechos de los Consumidores.
- **Innovación abierta** que aporte al desarrollo de la estrategia institucional.
- Fortalecer las **asociaciones** de consumidores.
- Focalización en **mercados** determinados.
- Aumentar el número de **juicios de interés general** vinculados a insumos institucionales y el número de salidas de **ministros de fe**.
- **Sernac Móvil** se ha planteado el desafío de alcanzar 314 comunas.
- Se fortalecerá el relacionamiento con los **municipios** para el despliegue del servicio en el territorio.
- Programa de **Educación Financiera** aspira a alcanzar una cobertura de 123 mil 802 beneficiarios (entre escolares, jóvenes y adultos mayores)
- Se espera que participen un total de 462 **establecimientos educacionales** a fines de este año.

# Cuenta Pública

## Participativa

2014-2016



TODOS  
POR  
CHILE

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# Cuenta Pública Participativa

## Instrucciones para el trabajo colectivo

- En su mesa se encontrará un funcionario de SERNAC que facilitará este diálogo ciudadano.
- Se realizarán 3 preguntas a la mesa, a objeto de que cada participante emita su opinión al respecto. De estas opiniones, solicitamos extraer las principales ideas fuerza del grupo y dejar por escrito el resto de las opiniones. Para esta actividad se otorga un tiempo de 30 minutos.
- Se solicita escoger a un secretario y a un vocero por mesa de trabajo, quienes tendrán la labor de anotar los principales puntos de la conversación y luego exponer a la audiencia sus principales conclusiones en no más de 5 minutos.





# Cuenta Pública Participativa

**Importante!!!**

- Es posible que desde la conversación surjan dudas o consultas específicas. Les solicitamos dejarlas por escrito y entregarlas al final de la actividad a Joseline Leiva para que el Director conteste por escrito vía oficio en 5 días hábiles.
- La información de esta actividad será publicada en nuestra página web en 3 días hábiles, junto al comunicado y fotografías de la actividad.



TODOS  
POR  
CHILE



# Cuenta Pública Participativa

## Instrucciones para el trabajo colectivo

1. ¿Qué iniciativas le han llamado la atención positivamente?
2. ¿Qué aspectos de lo informado le parecen deficientes?
3. ¿Qué nos propone para mejorar la gestión general o un aspecto específico?

