

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



## Cuenta Pública 2014

Dirección Regional de Los Lagos





## 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: 286.000
- Resultados: El 56% de ellos fue resuelto favorablemente.
- Proveedor No Acoge: 32,6%
- Proveedor No Responde: 10,1%
- Otros: 1,4%

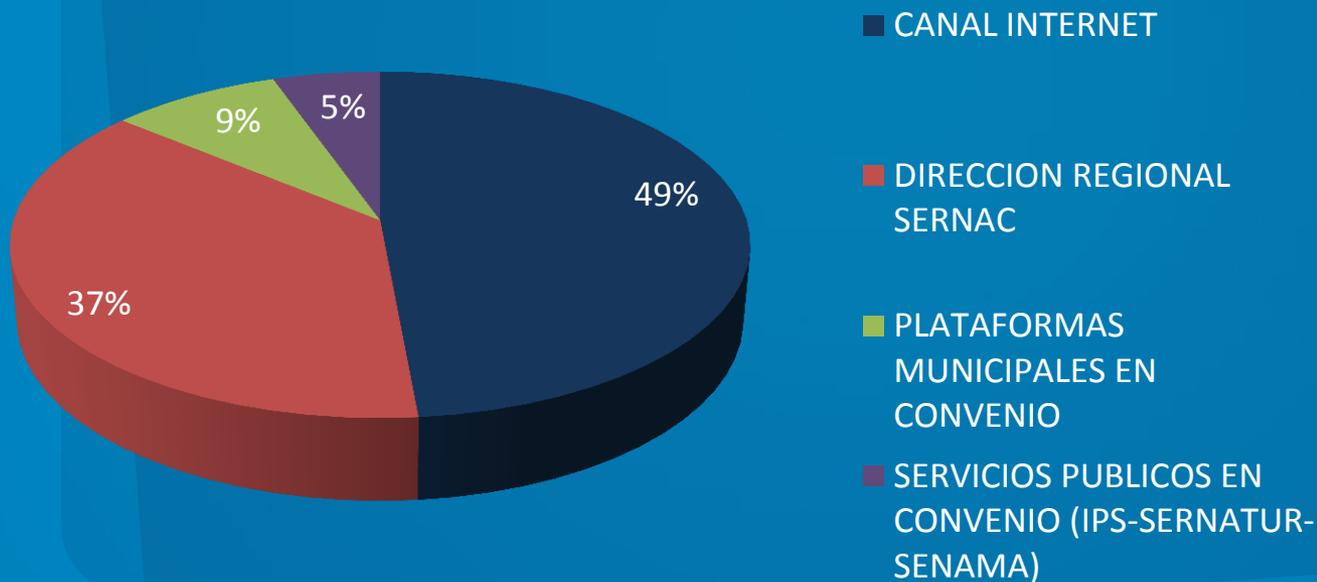
## Reclamos a nivel Regional por todos los canales de acceso

- Reclamos: Casi 10.700 setecientos.
- Resultados:
- Proveedor Acoge: 57%
- Proveedor No Acoge: 32%
- Proveedor No Responde: 9%
- Otros: 2%

# Protección



## CANAL DE INGRESO DE RECLAMOS REGIÓN DE LOS LAGOS



# Protección



Consultas a nivel Nacional  
por todos los canales de  
acceso

- Consultas: Más de 438.000

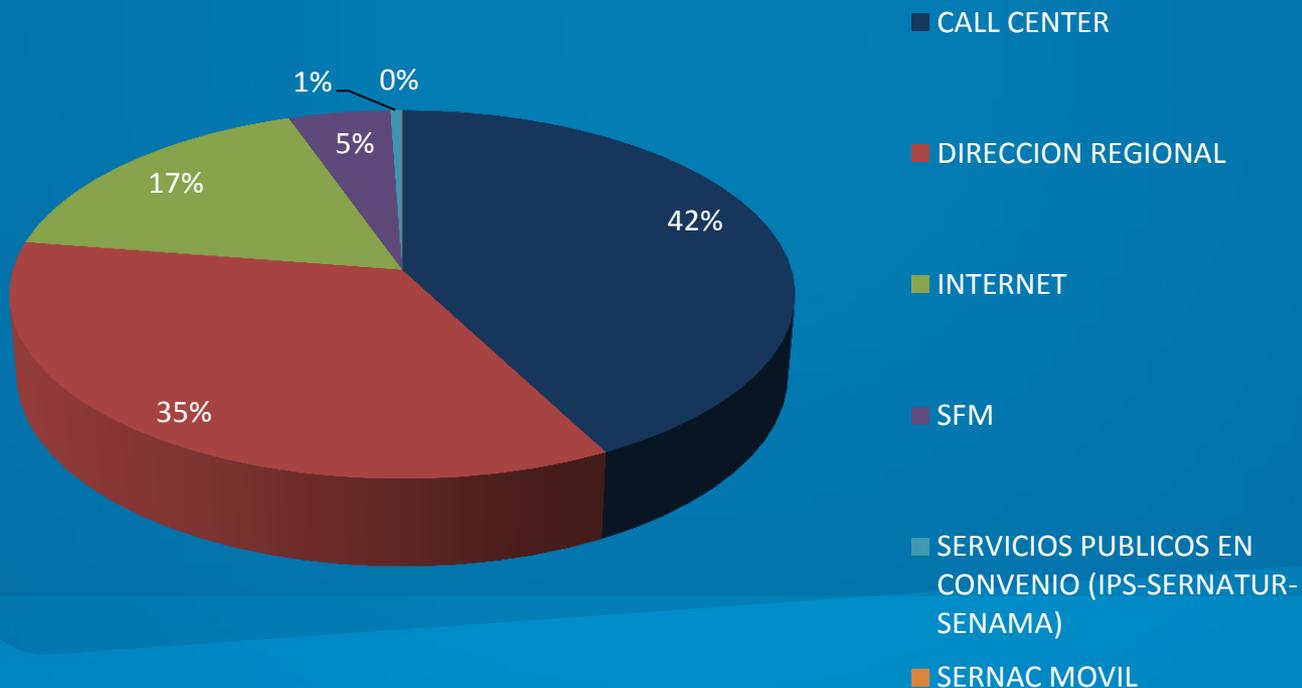
Consultas a nivel Regional  
por todos los canales de  
acceso

- Consultas: Cerca de 12.000

# Protección



## CANAL DE INGRESO DE CONSULTAS REGIÓN DE LOS LAGOS



# Protección



## Mediaciones Colectivas a Nivel Nacional

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

## Mediaciones Colectivas a Nivel Regional

- 1 medicación colectiva, en el mercado de las Telecomunicaciones.

# 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 Los Lagos se iniciaron 60 Juicios.
- 3 Principales Mercados: Locales Comerciales; telecomunicaciones; y Transportes.

# SERNAC en tu Barrio



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

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

# 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:



**50 actividades  
educativas  
presenciales a nivel  
regional.**



**56 profesores y más de  
1.200 personas  
asistieron a talleres y  
charlas.**



# EDUCACIÓN

## Bienestar de los ciudadanos consumidores

### A Nivel Regional:



Se realizaron 2 Cursos de Perfeccionamiento Docente .  
Un curso para proveedores y trabajadores de empresas.  
Se realizaron 2 talleres de seguridad de productos.



Concurso Al Chancho:  
Se presentaron 2 proyectos.



# 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:



**1 conversatorio de consumo.  
1 cuenta pública  
participativa.  
2 talleres de fortalecimiento  
para AdeC.**

**Asociaciones de  
Consumidores:  
5 AdeC en Los Lagos.**

**Fondo Concursable:  
77 millones en 9 proyectos  
presentados por 3  
asociaciones de  
consumidores.**

# 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

## Estudios a Nivel Regional



Levantamientos de Precios a nivel regional

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!**