

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor


Focos institucionales



- ▶ **Ciudadano al Centro**
- ▶ **Protección**
- ▶ **Educación e Información**
- ▶ **Participación**
- ▶ **Modernización**

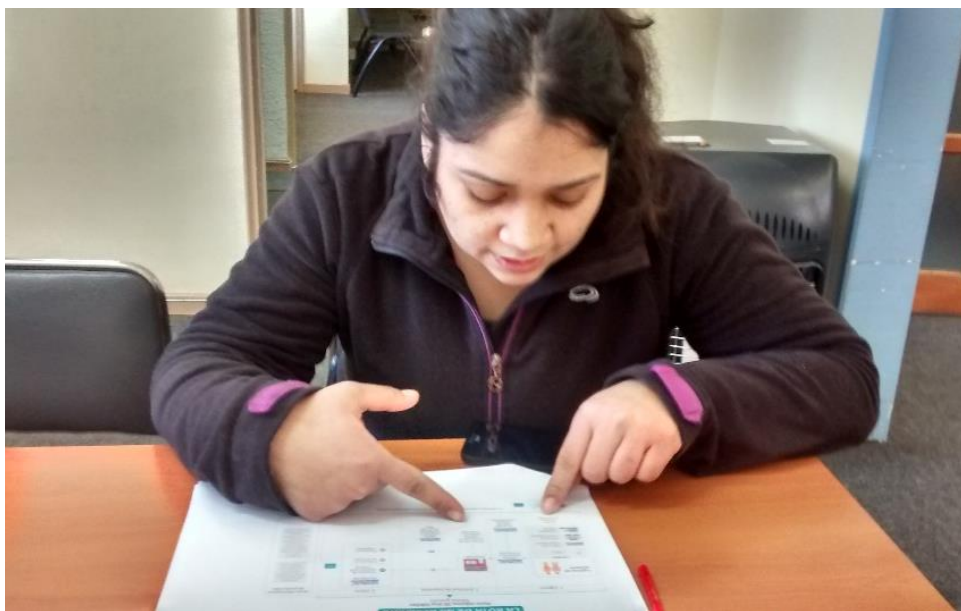


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- ▶ Co-creación
 - ▶ Conocimiento
 - ▶ Satisfacción

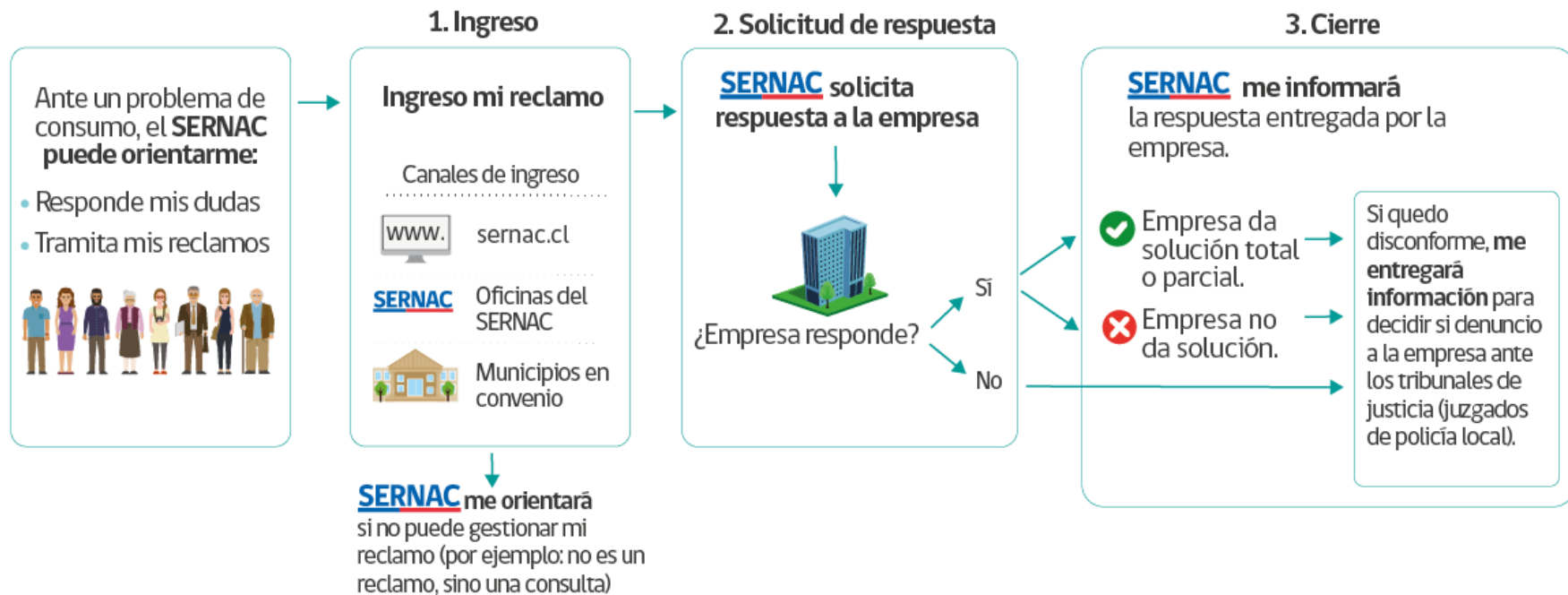
Co-creación

TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES



TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES

LA RUTA DE MI RECLAMO



Este proceso puede demorar máximo 18 días hábiles.

Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente el SERNAC sólo puede buscar una sanción a través de una denuncia ante un Juzgado de Policía Local.

En cambio, el SERNAC puede **difundir su comportamiento de respuesta**, para que los consumidores se informen y sepan a quién preferir a la hora de tomar decisiones de consumo.

Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿Dudas?

Llame al **centro telefónico:**

800 700 100

Lu-Vi: 09:00 a 21:00

Sábados: 09:00 a 19:00.

O consulte en **www.sernac.cl**



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor




Nuevo número
de atención al consumidor

800 700 100

Gratis

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

78% 

declara haber escuchado sobre el SERNAC

61% 

Declara que tiene sus derechos garantizados

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

48%



de los consumidores ha reclamado ante alguna institución o empresa.

Situaciones en que se han sentido vulnerados:

28%

Respeto de precios

27%

Mala atención al cliente

19%

Publicidad engañosa

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

Las **3** industrias con problemas de respeto de derechos:

23% Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

22% Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

14% Telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, internet y TV.

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuarios
Satisfacción global neta anual ponderada:



67% Consultas

72% Reclamos

SERNAC
EN TU BARRIO

WWW.SERNAC.CL

SERNAC
EN TU BARRIO

- Con SERNAC Móvil nuestro compromiso es asesorar y protección de tus derechos como consumidor.
- En terreno resolvemos tus dudas y gestionamos tus reclamos.
- Aquí cambia el estado de tu reclamo.
- Con SERNAC presente en tu barrio contribuimos al ahorro de tiempo y costos de traslado para ejercer tus derechos como consumidor.

En SERNAC Móvil encontrarás

- Un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
- Transparencia y calidad en los procedimientos.
- Confidencialidad de la información.

SERNAC
Servicio Nacional de Consumidor

WWW.SERNAC.CL

SERNAC
EN TU BARRIO

SERNAC
Servicio Nacional de Consumidor

SERNAC en tu barrio

SERNAC Móvil



338
Reclamos

2017

**Cobertura 100% de las comunas de
nuestra región**

SERNAC Móvil



A bar chart with a single blue bar. The number '838' is written in white inside the upper part of the bar. Below the bar, the year '2017' is written in white inside a dark blue rectangular box.

Año	Consultas
2017	838

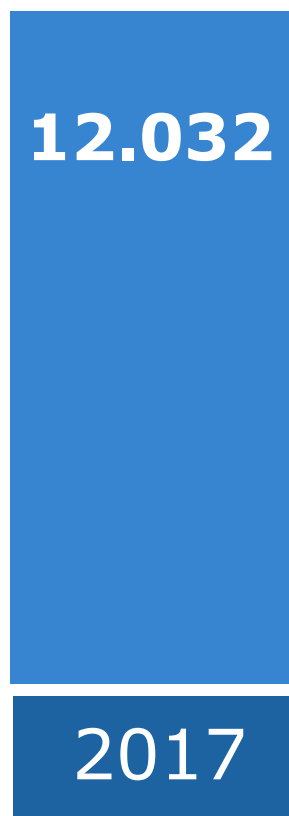
2017

Consultas

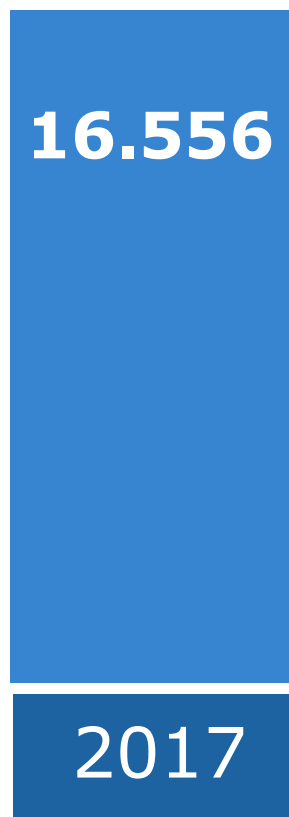
Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



Reclamos gestionados a nivel regional



Consultas atendidas a nivel regional



15 plataformas de atención en municipios



Mediaciones colectivas, con un volumen 86.276 potenciales consumidores beneficiarios



Demandas colectivas, con un volumen 15.193 potenciales consumidores beneficiados



Juicios de interés general a nivel regional

Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



44 actividades educativas.



6724 beneficiarios únicos.



18 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



**26 participantes aprobaron
en el curso de perfeccionamiento
docente**



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

114

Menciones en la prensa regional

6

Campañas de información: "Cuando viajas tus derechos te acompañan"- "Número 800700100"- "Pienso luego decido"- "Garantía Legal"- "Tarjeta segura" y "Aunque tengas una deuda tienes derechos".

+591

Mil seguidores en Twitter

2

Millones de visualizaciones en Youtube


+10

Millones de visitas en nuestra web

+48

Mil seguidores en Facebook

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
-  ▶ Participación
- ▶ Modernización

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1

Asociación de consumidores en funcionamiento a nivel regional. "Nuestro Tiempo"

2

Adjudicaciones al fondo concursable a nivel regional. "Materiales para discapacitados visuales y auditivos" y "Evaluación de la ley N° 20.422 Igualdad de oportunidades de consumo para discapacitados."

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización





Creación Unidad de Vigilancia de Mercados



Mejora de la conectividad de oficinas regionales



Desarrollo de módulo de atención jurídica



Diagnóstico de la seguridad de la institución frente a ataques informáticos



Despliegue y alineamiento de la estrategia del SERNAC



Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



Inicio de un ecosistema tecnológico de con énfasis en los datos e información.

Relacionamiento internacional del SERNAC 2017

- ▶ Participación en 2 seminarios y 11 talleres internacionales.
- ▶ Firma de 2 convenios de Cooperación Interinstitucional.
- ▶ Pasantía Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- ▶ Participación en Working Party on Consumer Product Safety y Committee on Consumer Policy (CCP) – OCDE.
- ▶ Participación 3° Congreso Internacional de Derecho de los Mercados de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.



HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017

Sesión mesa nacional de seguridad de productos.

Presencia del SERNAC Móvil por 3 meses durante el 2017 en la región Del Maule.

Participación en el “Censo 2017”.

Premio Anual de la Excelencia Institucional PAEI.

Presentación de la obras de teatro “Los caminos del hincha”, “El trámite” y “Cero a la izquierda”.

Presentación de nuevos juicios colectivos en la región (segundo y tercero).

2 premios nacionales, de transferencia al aula, en el marco del curso de Perfeccionamiento Docente.

Participación de la dirección regional en Seminario “Evaluación de la ley N° 20.422 Igualdad de oportunidades de consumo para discapacitados” con la AdeCs “Nuestro Tiempo”.

Participación en el COCEL, Consejo de certificación de leña seca.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**