

# Cuenta Pública

## Participativa

### 2014-2016

Región de Los Lagos



TODOS  
POR  
CHILE





# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **29.605** consultas. El 2016 fueron **8.514** consultas







# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **29.983** reclamos. El 2016  
fueron **9.283** reclamos



# Total regional consultas y reclamos 2016

	Call Center	Oficina Regional	Internet	Plataformas Municipales	Sernac Movil	SSPP en convenio	Total
<b>Ingresos</b>	4.612	4.959	5.753	2.061	261	151	17.797
<b>Porcentaje</b>	25,9	27,9	32,3	11,6	1,5	0,8	100,0





# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **181** Juicios de Interés General  
El 2016, el 87% de los juicios cerrados ese año obtuvo un resultado favorable.







# 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

- Recorrimos 27 comunas, en localidades urbanas y rurales. Para ello se mantuvo en la región durante dos meses por año.
- El 2016 este móvil permitió atender en terreno a 267 consumidores







# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 18 municipios en convenio activo para la atención de reclamos.

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.





# Resultados plataformas comunales 2016

# 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 100,00 / Vendedor: 704,00 → Euro informal Comprador: 760,00 / Vendedor: 779,00

## 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	2.449
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.422
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.449
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.529
	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 reclamos, con un alza de 4,5%. Esto se reflejó en el primer lugar respectivo a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las periferias 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, 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 cobró", 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 este punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

## Sepa dónde le conviene pedir un avance

En el caso del avance en efectivo, la mayor diferencia detectada para un monto de \$150.000 fue de \$34.096 en 12 cuotas.







## SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Realizamos 29 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 7 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales.



# SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN







## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 64 actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



3.953  
Escolares



1.014  
Jóvenes



755  
Adultos Mayores



## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- XX 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 9 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Dialogos Participativo y Conversatorios de Consumo). Además de las Ferias de Seguridad y la entrega de casi 120 millones de pesos a las Asociaciones de Consumidores para la ejecución de sus proyectos







# SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN





## SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN

Durante el año 2016 cumplimos con dar continuidad a la instalación de la innovación como una perspectiva de trabajo que aporte de manera permanente a nuestra labor

- Se implementaron siete iniciativas de la cartera de proyectos, entre ellas el Encuentro Nacional de Ejecutivos de Atención de Público, el Programa Inglés para Todos, las Pausas Saludables y las Mini Pasantías.
- Se realizó un Taller de Formación de Facilitadores de Innovación.
- Se levantó una propuesta de Modelo de Gestión de Innovación en Sernac para dar foco a este trabajo





# SERNAC EN CIFRAS

## Desafíos 2017

Para el Proyecto de Modernización 2017, se espera cumplir con:

- El desarrollo de iniciativas del plan informático, del plan de despliegue estratégico y de procesos.
- Sernac Móvil se ha planteado el desafío de alcanzar a lo menos el 91 % de la cobertura de comunas de nivel nacional, es decir, 314. En la Región son 27.
- El Programa de Educación Financiera busca alcanzar una cobertura regional de 7 mil beneficiarios (entre escolares, jóvenes y adultos mayores) a través de las actividades de educación presencial, de las obras de teatro, de la difusión de campañas, entrega de material educativo, entre otras.
- A nivel nacional, 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