

Informe de gestión institucional

2014-2017



**Chile
mejor**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales



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



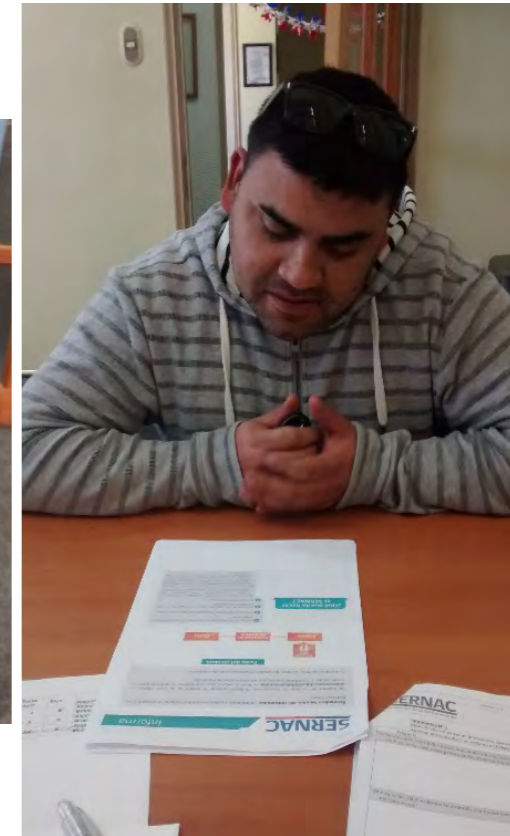
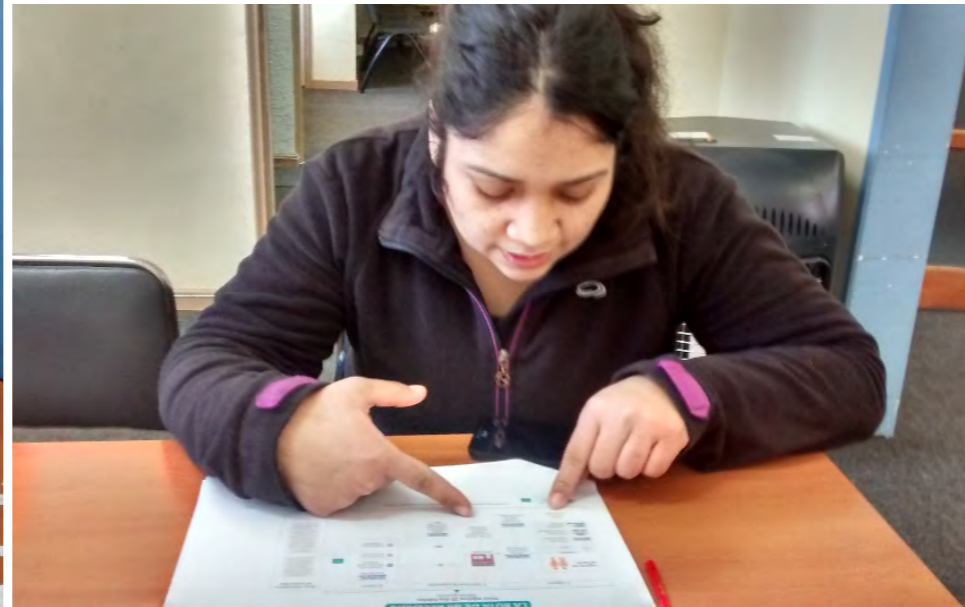
¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?



- ▶ Co-creación
- ▶ Conocimiento
- ▶ Satisfacción

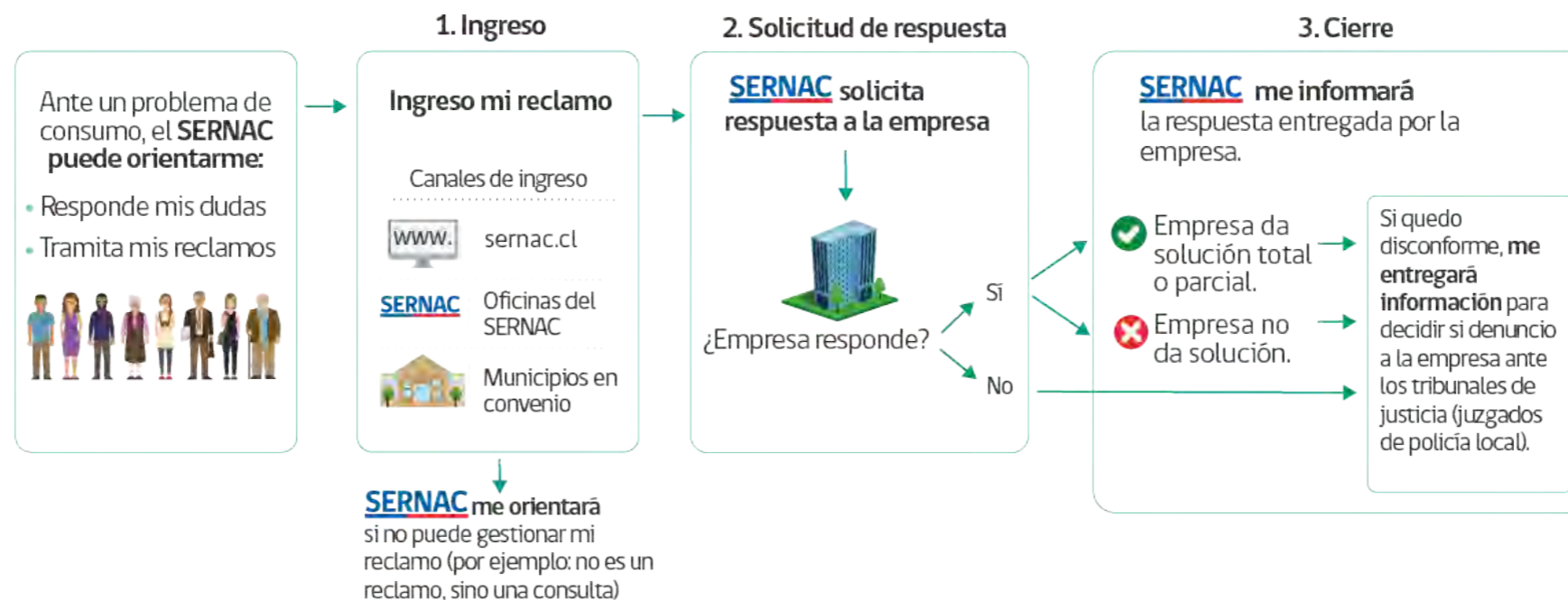
Co-creación

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

Lú-Vi: 09:00 a 21:00

Sábados: 09:00 a 19:00.

O consulte en www.semec.cl



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



consultas y reclamos

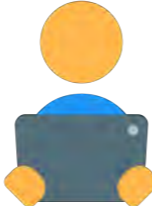
Nuevo número
de atención al consumidor

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

Las 3 industrias con problemas de respeto de derechos:

23% Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

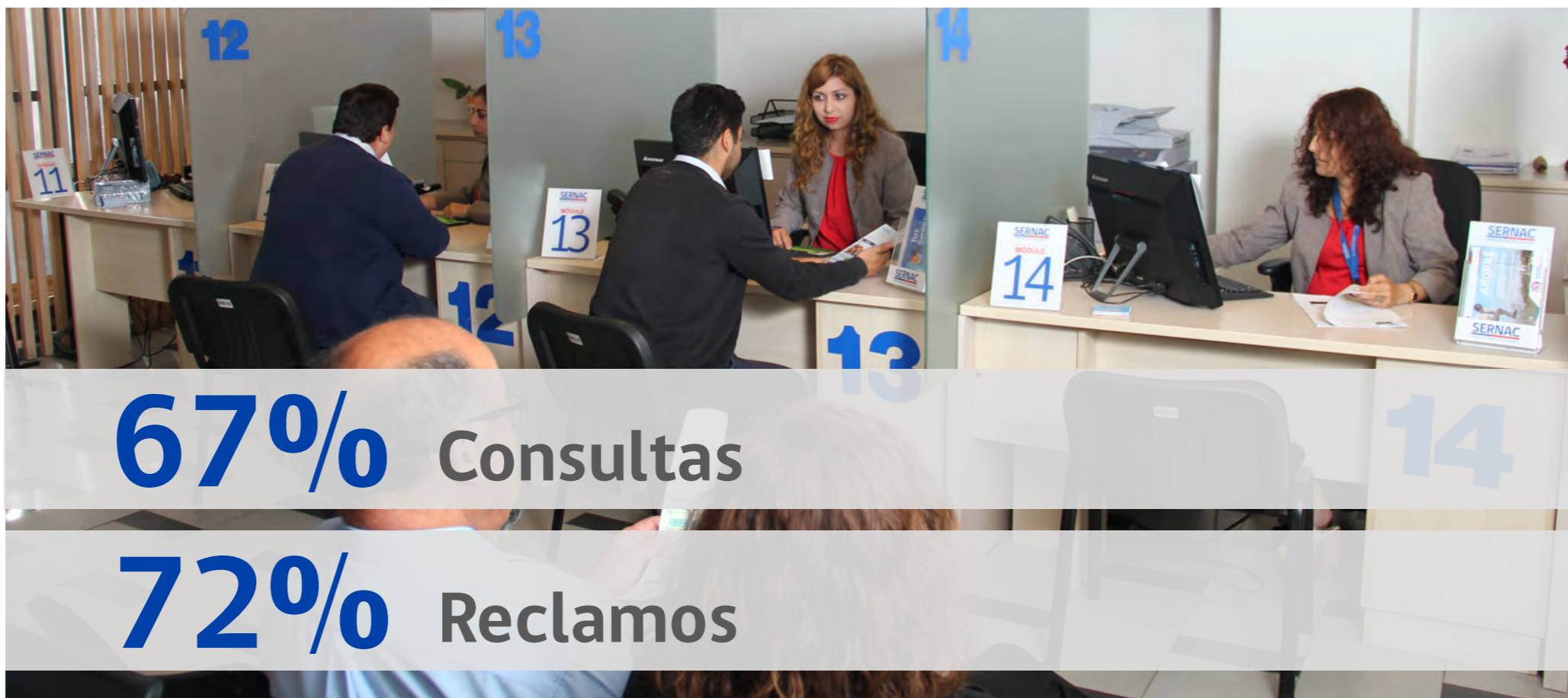
22% Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

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

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuari@s
Satisfacción global neta anual ponderada:





INNOVACIÓN



2014: EL SERNAC se adjudicó proyecto de **innovación** para mejorar gestión y atención de usuarios



★ Nueva ★ **BOLETA** de Consumo Eléctrico



Información más clara y transparente
para usted y su familia

TODOS
POR
CHILE



Gobierno
de Chile

gob.cl

Ministerio de
Energía

Gobierno de Chile

Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

★ Nueva ★ **BOLETA** de Consumo Eléctrico

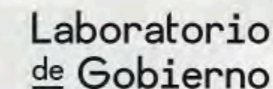


Información más clara y transparente
para usted y su familia

Conozca los 10 pasos para entender su nueva cuenta

- Número Cliente**
Identificador del cliente, que le permite acceder a los datos de su cuenta.
- Total a pagar**
Monto a pagar, total de su deuda y período facturado.
- Fecha de vencimiento y corte**
Plazo límite para pagar su cuenta y fecha en la que se procederá al corte en caso de no pago.
- Detalle de su cuenta**
Cobros relativos al consumo eléctrico de su domicilio.
- ¿Qué significa lo que está pagando?**
Significado de los cobros, que usted paga en su boleta.
- Su consumo en el mes actual**
Detalle de la lectura de su medidor.
- ¿Cuál fue su consumo en los últimos 13 meses?**
Historial de kWh consumidos en su propiedad.
- Comparativo**
Compara consumo del mes facturado con el anterior y el mismo mes hace un año.
- ¿Problemas con el servicio de electricidad y gas?**
Datos de contacto de la empresa y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC.
- Lugares de Pago**

Se ha creado una nueva cuenta gracias a la participación ciudadana y a:



www.sernac.cl | 600 594 6000



► Participación en Programa Compra Pública Innovadora



► Desafío de Innovación con foco en los consumidores

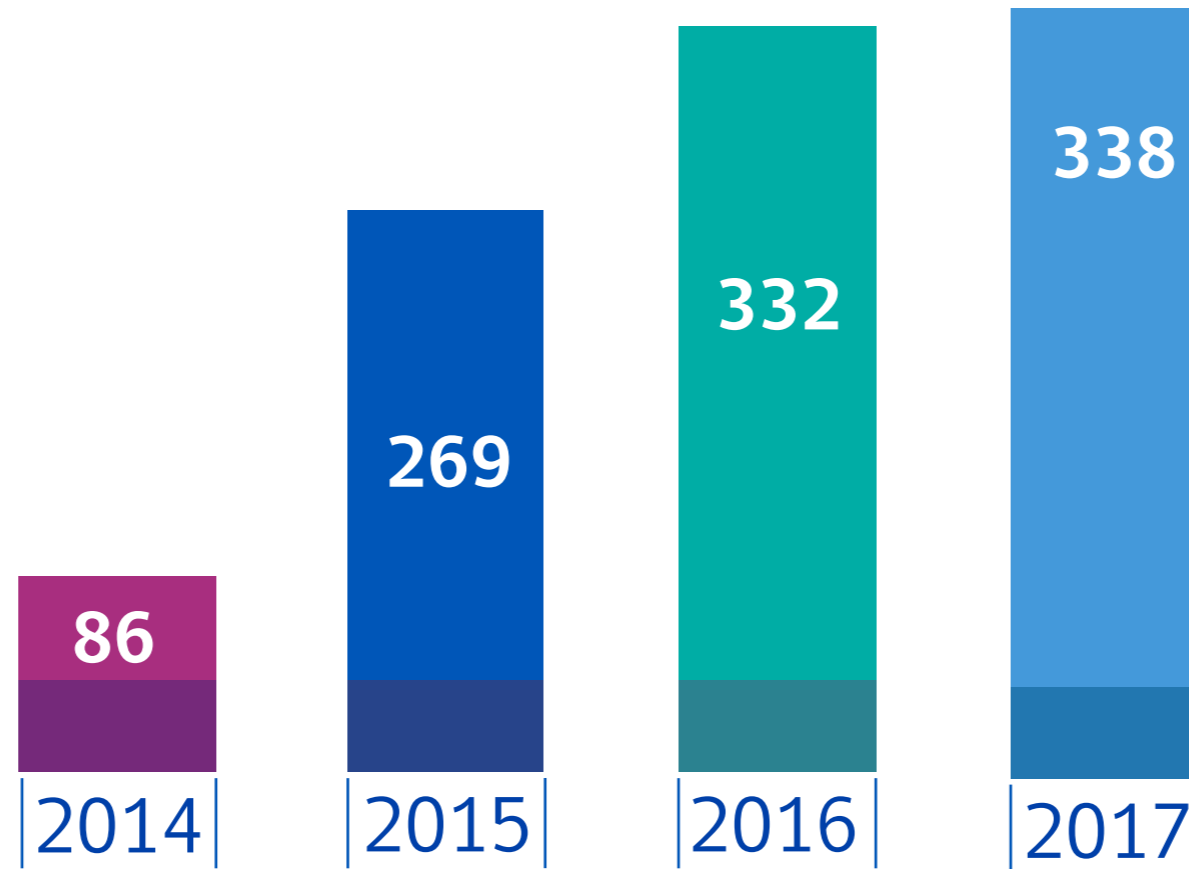


► Concurso Funciona 2017!!



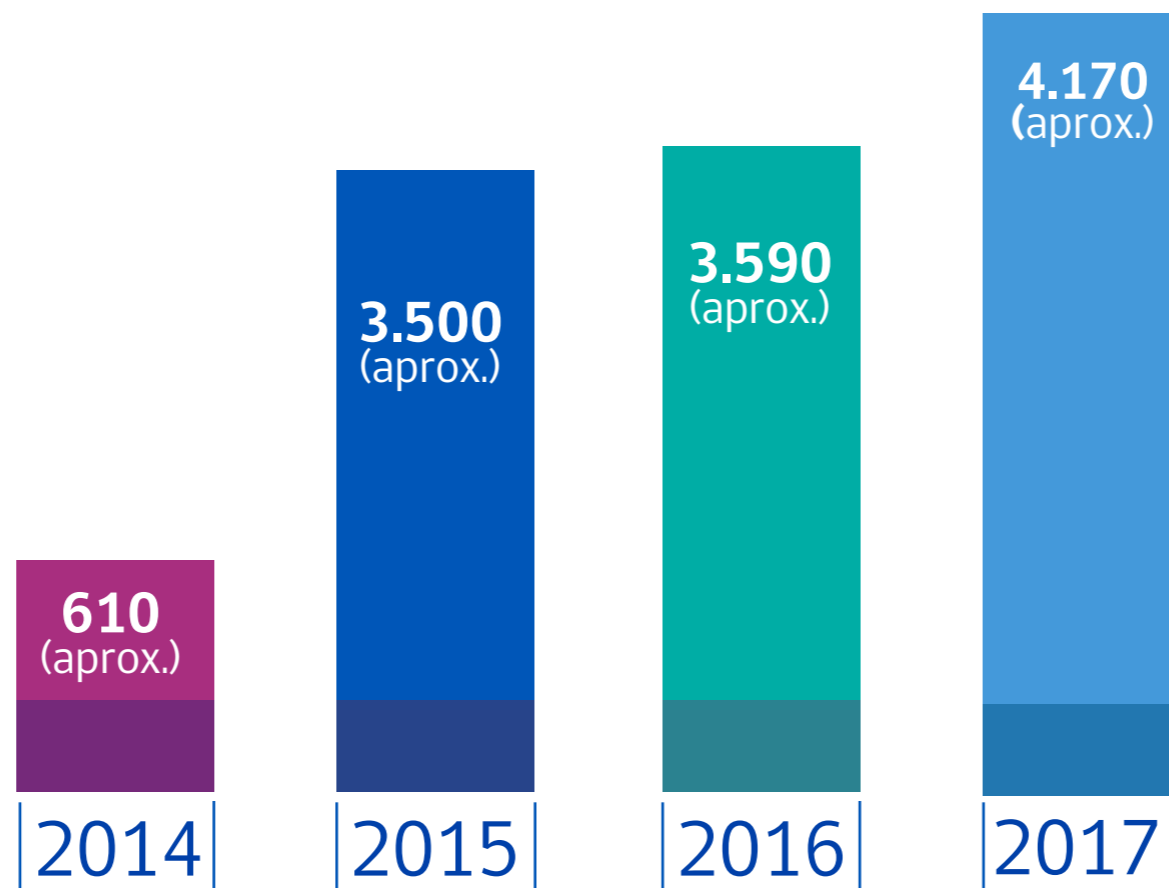
► Nuevos proyectos: "Programa de Acompañamiento al Retiro"

SERNAC Móvil



Cobertura 338 comunas de un total de 346 en todo el país

SERNAC Móvil



+11 mil 800 consultas

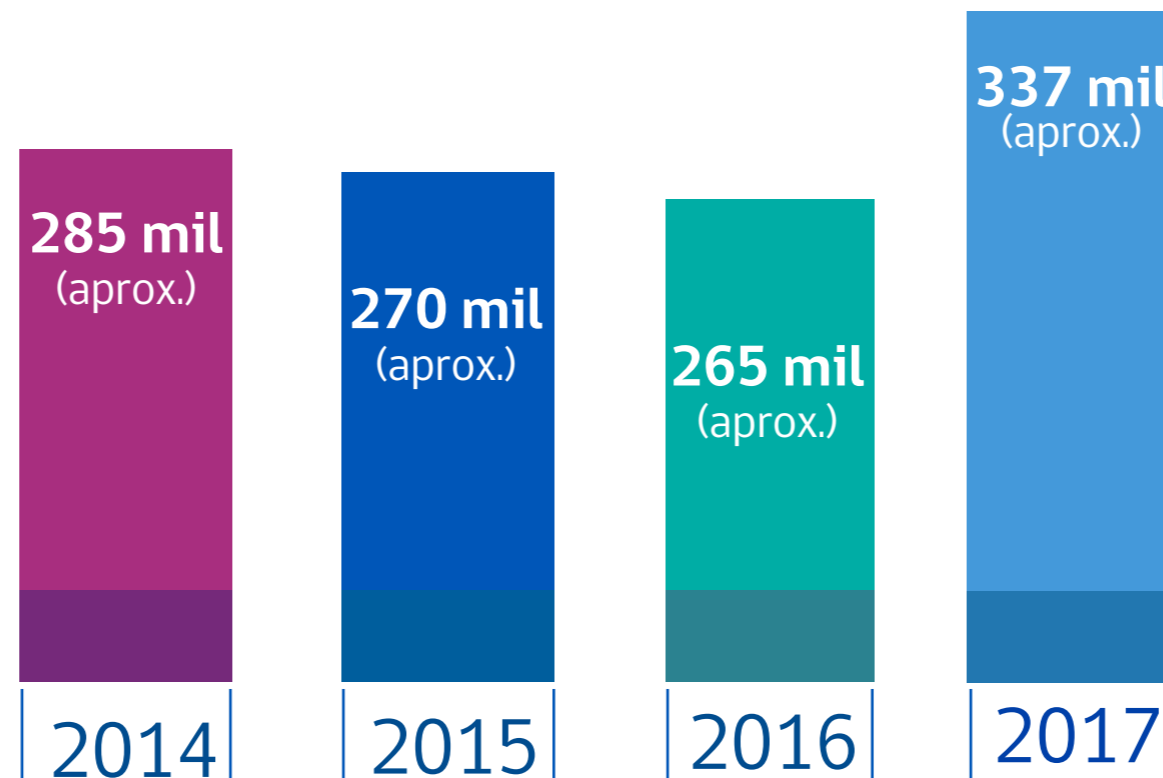


Presidenta Michelle Bachelet entrega al SERNAC reconocimiento a la excelencia institucional

Focos institucionales



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



+1 millón 100 mil reclamos

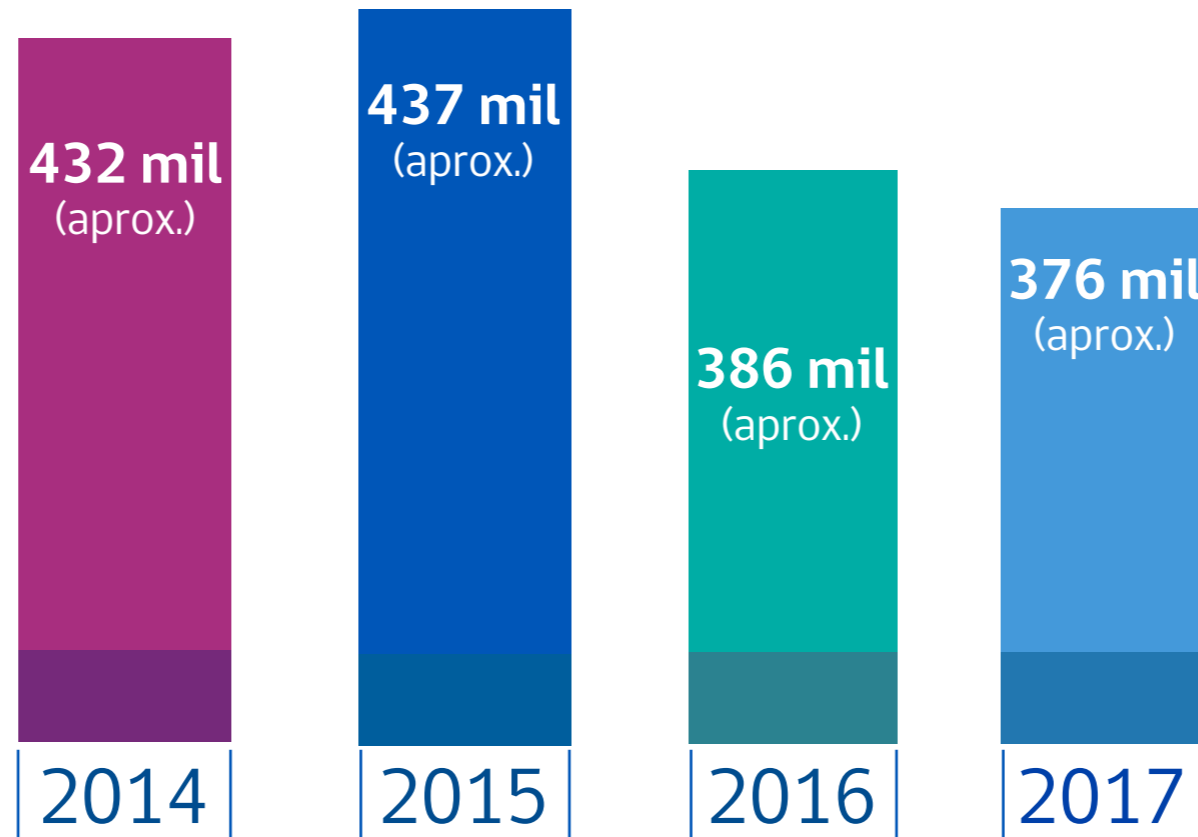
Los 4 mercados más reclamados en el periodo son:

MÁS RECLAMADOS AÑOS 2014-2017

▶ TELECOMUNICACIONES	21%
▶ LOCALES COMERCIALES	21%
▶ FINANCIEROS	18%
▶ COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO	13%

MOTIVOS LEGALES AÑOS 2014-2017

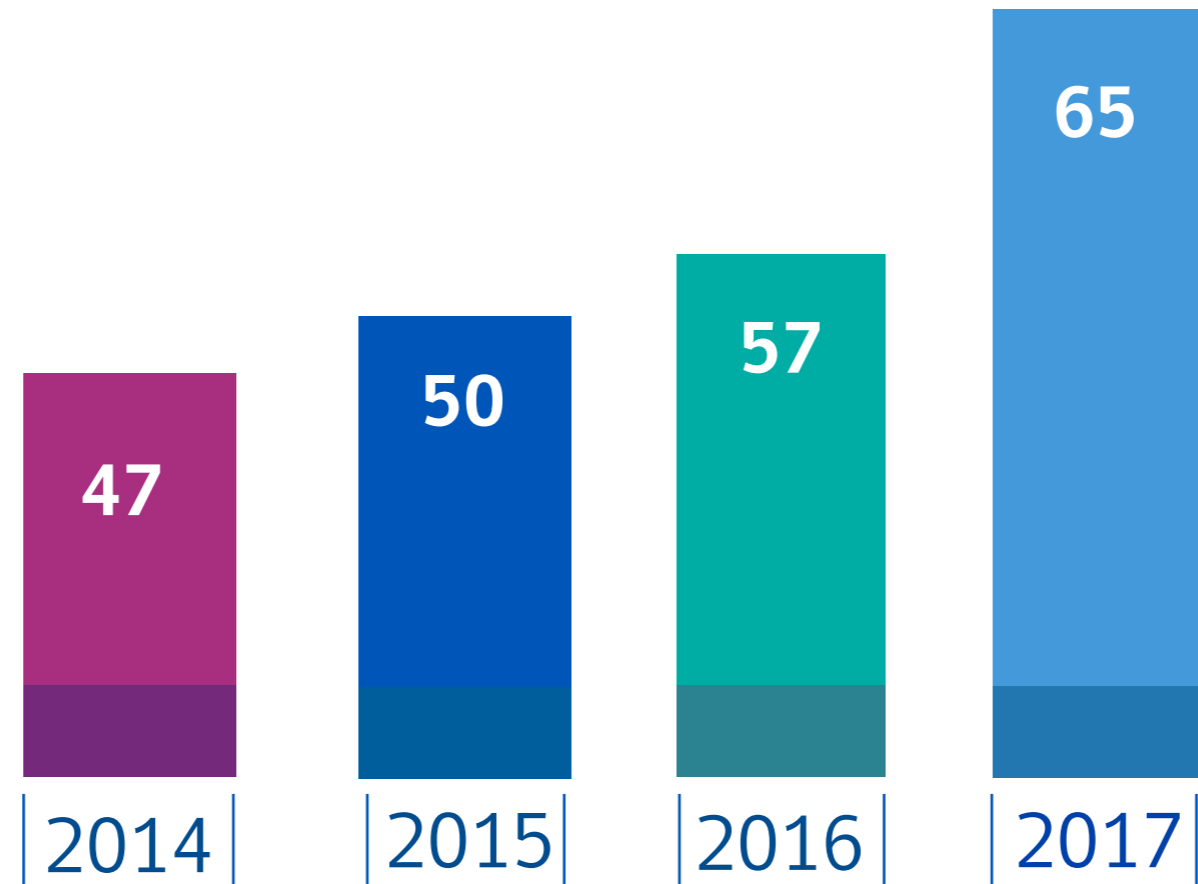
▶ PROBLEMAS DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	38%
▶ GARANTÍA	10%
▶ SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	9%
▶ COBROS IMPROCEDENTES	8%



+1 millón 600 mil consultas



198 plataformas
de atención en municipios



219 Mediaciones colectivas

MEDIACIÓN COLECTIVA COLUSIÓN PAPEL TISSUE

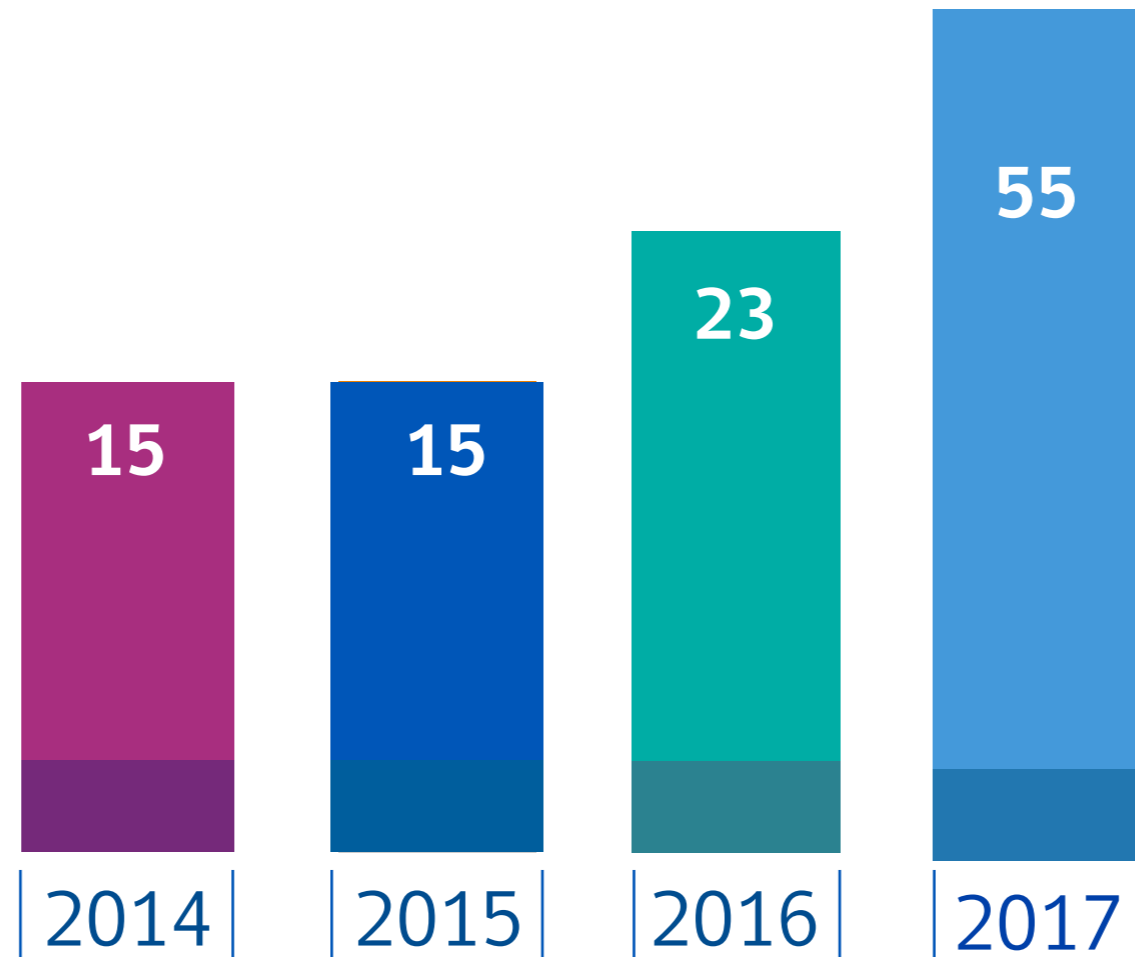
Compensación inédita e histórica que beneficiará a todos los chilenos mayores de 18 años con cerca de 97 mil 600 millones de pesos.



Los 3 mercados con la mayor cantidad de mediaciones colectivas

MÁS MEDIACIONES COLECTIVAS AÑOS 2014-2017

▶ FINANCIERO	31%
▶ COMERCIO A DISTANCIA - ELECTRÓNICO	11%
▶ SERVICIOS BÁSICOS	10%

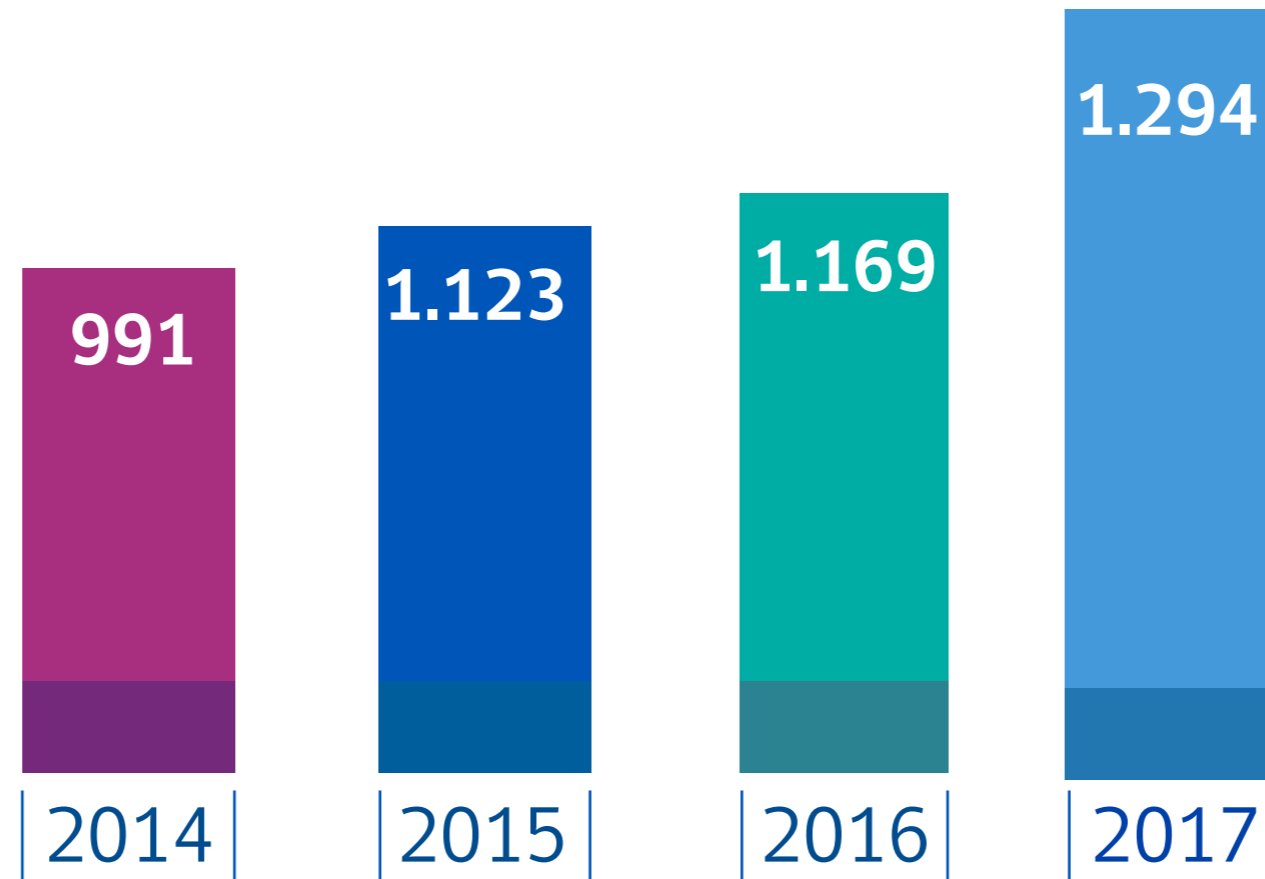


108 Demandas colectivas

Los 3 mercados más demandados en el periodo son:

MÁS DEMANDADOS AÑOS 2014-2017

▶ SERVICIOS BÁSICOS	24%
▶ INMOBILIARIAS	15%
▶ FINANCIERAS	12%



4.577 Juicios de interés general

TRAS RESULTADOS DE MEDIACIONES COLECTIVAS

- El SERNAC obtuvo soluciones que benefician a

+17 millones

de consumidores

► **+ 104 mil millones** de pesos



Focos institucionales



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



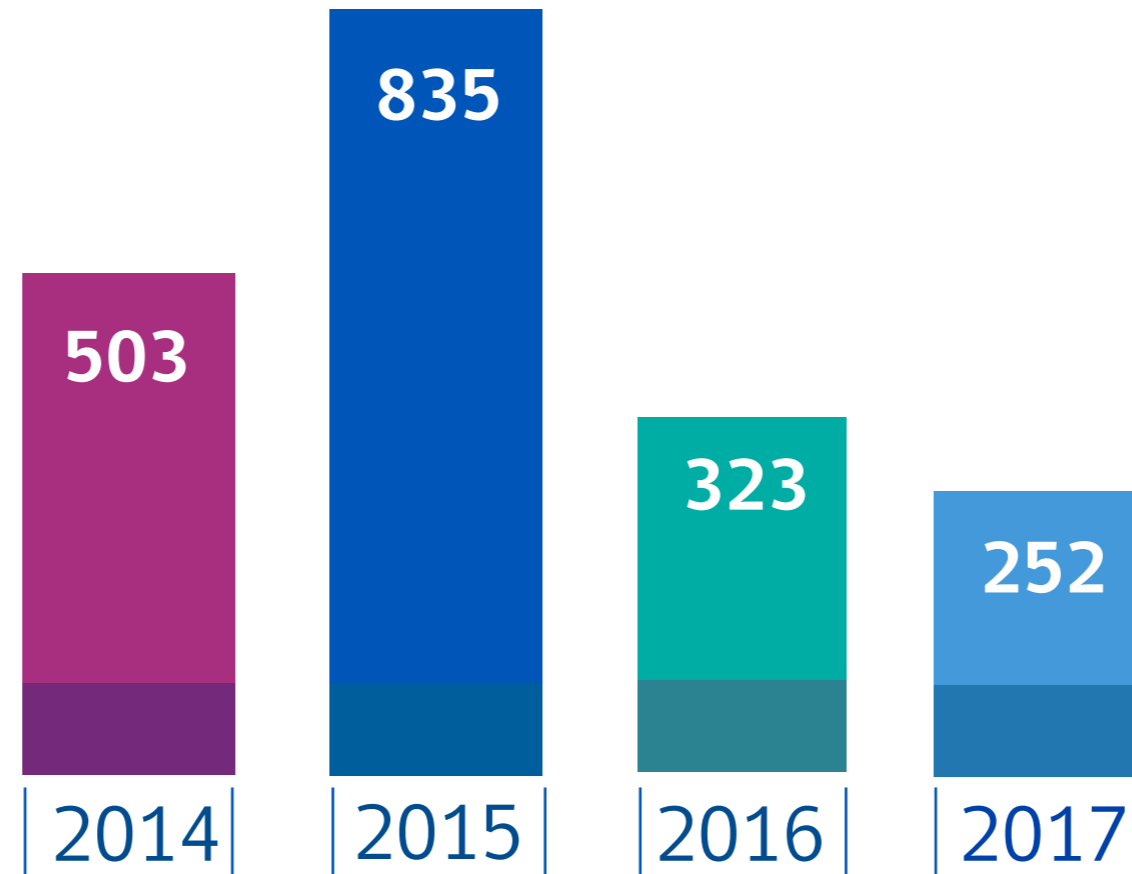
3.481 actividades educativas.



+345 mil beneficiarios únicos.



616 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



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



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

+75	Mil menciones en la prensa
33	Campañas de información
60	Ferias del consumidor
+591	Mil seguidores en Twitter
2	Millones de visualizaciones en Youtube
+10	Millones de visitas en nuestra web
+48	Mil seguidores en Facebook



ESTUDIOS

476	Estudios, reportes y rankings
2.643	Sondeos de precios
80	Estudios de prácticas publicitarias
259	Denuncias
758	Oficios



SEGURIDAD DE PRODUCTOS

258

Alertas de seguridad

4

Convenios

9

Proyectos internacionales

95

Sesiones de la mesa de seguridad de productos



CONSUMO FINANCIERO


39

Boletines financieros

123

Contratos revisados

Focos institucionales

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



62
actividades
de
capacitación



8
llamados a
fondos
concursoables



207
Proyectos
financiados

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

10	Consejos Consultivos
126	Sesiones de Consejos Consultivos
60	Cuentas públicas
21	Diálogos participativos
38	Conversatorios

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 3º Congreso Internacional de Derecho de los Mercados de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.



HITOS DE LA GESTIÓN 2014-2017

Hitos del periodo



Subdirección Consumidores y Mercados.

- Disminución de plazos de gestión de los reclamos de 25 a 18 días.
- Instalación del proceso de Innovación.
- Instalación del proceso de vigilancia.
- Incorporación de mejoras en la metodología de monitoreo de la satisfacción.
- Ingreso de reclamos por Call Center.
- Implementación de número 800 y canal telefónico para atención de consultas.
- Implementación del Programa de Educación Financiera para escolares, jóvenes y adultos mayores.
- Cobertura del 98% de las comunas del país a través de SERNAC MÓVIL.
- Aumento de la Red de Plataformas Municipales de 53.4% a 57%.

Hitos del periodo



Subdirección Consumidores y Mercados.

- Cuentas Claras, Simples y Transparentes.
- APP de Educación para fomentar el ahorro de sus usuarios a través del mapeo de ofertas de productos y servicios.
- Obras de teatro.
- Estudio etnográfico.
- Trabajo con migrantes.
- Trabajo con personas en situación de calle.
- Infografía La Ruta de mi Reclamo.
- Nuevo estudio de comprensión y pertinencia de puntos de contacto.

Hitos del periodo

Subdirección de Desarrollo Organizacional



Modernización.

- Diseño Plan Estratégico.
- Generación de cadena de valor del SERNAC.
- Entrega de estudios base para la priorización de iniciativas.
- Aprobación del mapa estratégico y de procesos.
- Renovación de hardware obsoleto y de misión crítica.
- Adecuación de telecomunicaciones en direcciones regionales con riesgo operacional.
- Despliegue de la estrategia en el SERNAC.
- Implementación de sistemas de gestión de documentos, contenido, cuadros de mando y reportería.

Hitos del periodo

Subdirección de Desarrollo Organizacional



Modernización.

- Estudios de profundización del conocimiento del consumidor y de prácticas del mercado.
- Definición de la estrategia, arquitectura y plan TI.
- Implementación de sistemas de monitoreo, alta disponibilidad y recuperación de desastres.
- Gestor de contenido y conocimiento.
- Instalación de competencias y prácticas.
- Desarrollo de competencias institucionales en ámbitos de gestión y gerenciamiento estratégico, de procesos y tecnologías.
- Programa de habilidades directivas y de motores del cambio.

Hitos del periodo

Subdirección de Desarrollo Organizacional



Gestión de Personas.

- Actualización de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas del Sernac:
- Mejoras en la gestión en materia de reclutamiento y selección.
- Instalación del Programa de Inducción.
- Plan de Calidad de Vida.
- Acompañamiento al retiro.
- Gestión del Clima Laboral.

Hitos del periodo

Subdirección de Desarrollo Organizacional



Gestión de Personas.

- Actualización perfiles actuales y procesos actuales conforme a nuevos desafíos institucionales.
- Actualización estructura funcional organizacional.
- Actualización e Implementación del Programa de Inducción (2016).
- Protocolo de conciliación de vida laboral, familiar y personal (2016).
- Propuesta de nuevo reglamento y proceso de evaluación del desempeño (2017).
- Actualización del instructivo de alertas, denuncias e investigación de acoso laboral, sexual y actos discriminatorios y maltrato laboral (2017).

Hitos del periodo

Subdirección de Desarrollo Organizacional



Administración y Finanzas.

- Diagnóstico situación infraestructura física SERNAC
- Desarrollo e implementación de un plan de infraestructura transitoria.
- Definición e implementación de metodologías participativas de requerimientos y funcionalidades.
- Preparación de informes infraestructura futura.
- Instalación y consolidación de Comité de Presupuesto.
- Sello ProPyme y compromiso de pago oportuno.
- Implementación de plan de compras y gestión de contratos, alertas y mejoras en tiempos de tramitación de compras y contrataciones.
- Implementación de planes de mantención y contingencias.

Hitos del periodo

Subdirección de Desarrollo Organizacional



Desarrollo Tecnológico.

- Diagnóstico y mitigación de riesgos operacionales.
- Puesta a punto de infraestructura y desarrollos actuales.
- Definición e implementación de una estrategia y plan de desarrollo tecnológico.
- MAC y mejoras permanentes: foco ciudadano al centro, usuarios y administradores.
- Aplicaciones para alertas ciudadanas y otras: estacionamientos, cajeros, Cyber Day.
- Habilitación de redes, enlaces y servicios en nuevas dependencias institucionales RM y DRs.
- Optimización Mesa de Ayuda SDT.
- Habilitación video conferencia en regiones.

Hitos del periodo



Subdirección Jurídica.

- Creciente aumento de juicios colectivos y mediaciones colectivas.
- Creación de módulo jurídico.
- Aumento en la salida de Ministros de Fe.
- Gestión de informe de derecho.
- Destacadas resoluciones favorables en juicios colectivos: admisibilidad SCA, casos COFISA e HITES.
- Consolidación del Comité de Soluciones Colectivas.
- Revisión de 123 contratos del mercado financiero.

Aprendizaje, Desarrollo y Crecimiento



- Generamos competencias internas en protección, economía del comportamiento, marketing y mercados.
- Mejoramos la eficiencia organizacional, la comunicación interna y fomentamos la co-creación.

Aprendizaje, Desarrollo y Crecimiento



- Efectividad de nuestros productos, co-creando e innovando.
- Anticipar comportamientos, tendencias y riesgos.



PROYECTO DE LEY

Proceso de tramitación del Proyecto de Ley

JUNIO 2014	Proyecto ingresa al Congreso Nacional.
MAYO 2015	Proyecto es aprobado en Cámara de Diputados.
JUNIO 2016	Proyecto ingresa Comisión de Constitución.
OCTUBRE 2017	Cámara de Diputados despacha al Tribunal Constitucional.
ENERO 2018	Tribunal Constitucional se pronuncia.

¿Cómo queda el PDL después del fallo?

- El Congreso respaldó la necesidad de dotar al SERNAC de amplias facultades y representó al TC su decisión
- A pesar del fallo, el SERNAC será un Servicio Fiscalizador con nueva planta, dotación y recursos
- El SERNAC tendrá una nueva estructura y nuevas facultades como las de fiscalizar, llevar a cabo PVCs, e interpretar

¿Qué viene ahora respecto al PDL?

- La Cámara debe enviar oficio a la Presidencia para su promulgación y publicación
- A partir de la publicación se puede dictar el DFL y los Reglamentos para comenzar implementación gradual
- Tanto el DFL como los Reglamentos serán parte de la entrega de esta gestión a la Administración entrante

Durante este período,
juntos hemos hecho historia:

- ▶ **Aprobando un proyecto** que avanza a saldar una deuda pendiente con los consumidores y con el Servicio.
- ▶ Recibiendo el reconocimiento a nuestra **excelencia institucional.**
- ▶ Poniéndonos a la vanguardia en la **innovación pública.**
- ▶ Alcanzando las compensaciones **más altas de la historia.**
- ▶ **Modernizando el Servicio** y transformando la relación con los consumidores.
- ▶ Haciendo de la participación una parte integral de la **cultura organizacional.**

Y en el período que se inicia,
seguiremos haciendo historia:

- ▶ Con una **nueva ley de planta**, que refleje mejores oportunidades y una carrera funcionaria adecuada.
- ▶ Con nuevos **instrumentos para lograr mayor impacto** en los mercados, y nuevos incentivos para alinear el comportamiento de las empresas a la ley.
- ▶ Con **mejor tecnología y herramientas** para llegar a los consumidores en el marco de la modernización.
- ▶ Con el rol fundamental de los funcionarios, **porque solo juntos hacemos historia.**



Informe de gestión institucional

2014-2017



**Chile
mejor**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor