

# Cuenta Pública 2005

---

**José Roa Ramírez**  
**Director Nacional**  
Junio 2006



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC



### **Soluciones masivas favorables a los consumidores**

Juicios colectivos:

**US\$ 29.000.000.-**

Consumidores favorecidos:

**5.000.000.-**

### **Escucha activa de los consumidores**

- Sernacfacilita

- Fomento de la

participación ciudadana:

**14 proyectos por un total  
de 50 millones**

### Soluciones colectivas

Presto

**350.000.-** consumidores

**1.590.000.000.-** de pesos

VTR

**80. 000.-** consumidores

**765.000.000.-** de pesos

### **Asegurar la calidad de nuestras acciones**

- Protocolos de atención en  
SPC

-Certificación Misión ISO

## **Asegurar Cobertura en el Sistema de Protección al Consumidor**

- **Call Center** integrado al sistema SERNAC Facilita

**316 convenios comunales**

**91.8%** cobertura territorio nacional

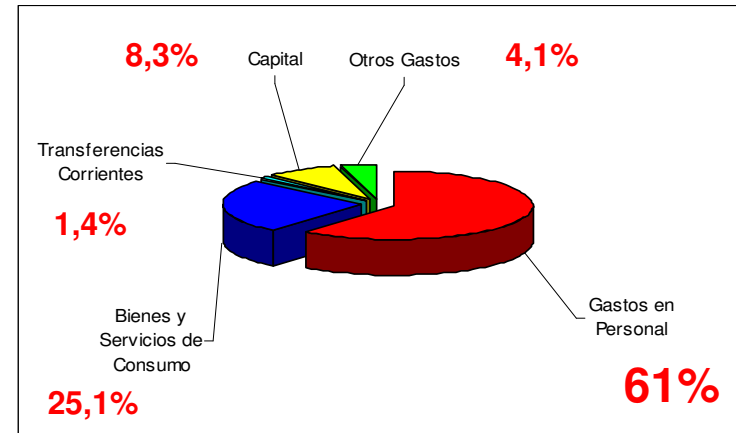
**81.5%** cobertura comunal

Mantenimiento de **cobertura territorial** de los **4 canales de atención** al consumidor (Web, telefónico, presencial y escrito).

**Ventanilla única en Materia de Consumo SERNAC Facilita:**

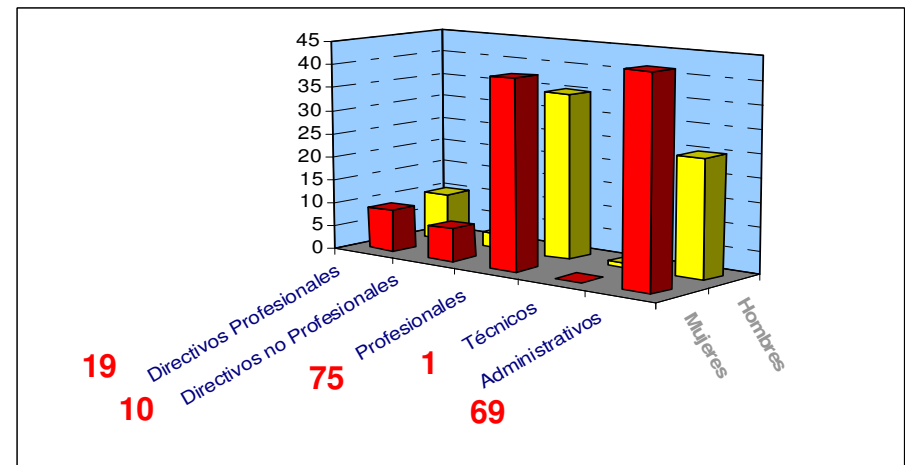
Integración entre SERNAC y otras 7 instituciones (Superintendencias y SUBTEL) que permite la derivación electrónica y el seguimiento de casos.

**Presupuesto**  
**Total: M\$ 3.535.245**



**Trabajadores: 174**  
**personas**

**Total de jefatura**  
**a nivel nacional: 24**  
**12 hombres**  
**12 mujeres**



**En Direcciones Regionales:**

**141.863** consultas y  
**45.525** reclamos

**En SERNAC Facilita  
Municipio**

**10.251** consultas  
**9.815** reclamos

**Total atenciones 2005:  
207.454**

**Canal Presencial: 52.5%**

**Canal Internet: 39.5%**

**Telefónico: 4.5%**

**Escrito: 3.4%**

**Mediaciones colectivas**

con empresas con  
resultados exitosos para  
los consumidores

**Montos totales** a favor de  
los consumidores:

**45 Millones de dólares.**

Juicios en los cuales  
SERNAC se hace parte  
**88% juicios fallados  
favorablemente.**

**Durante el año 2005 se realizaron 1.368 Estudios**

- Tasa de interés
- Seguridad y rotulación de Juguetes
- Precios de combustibles
- Eficiencia Energética
- Uniformes Escolares

**Participación en 4 normas relevantes**

**47. 434** bajadas de estudios desde [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) (**300% más que año 2004**)

Depto. De Estudios obtiene **Certificación de Calidad ISO 9001/2000**

## Escuelas

**Desarrollo de programas** en  
**388 escuelas** a nivel nacional

## Alumnos

**Niños en edad escolar**  
**evaluados en materia de**  
**consumo: 21.246** escolares

## Profesores e Infomediadores

**Profesores capacitados en materia de consumo:**

6 de cada 100 profesores capacitados en materia de consumo año 2005

9.842 personas capacitadas como infomediadores

## Textos

### **Incorporación de Derechos del Consumidor en textos escolares:**

20% de alumnos de Educación Básica recibieron textos escolares que contienen los derechos y deberes del consumidor.

## **Revista del Consumidor:**

**880.000** ejemplares  
anuales

**23%** de las familias  
chilenas

## **Visitas sitio web:**

**457.950** visitas anuales,  
**42%** de las familias que  
poseen internet

## **Micronoticias de consumo para niños en edad escolar:**

**31.710**  
niños recibe noticias  
SERNAKY

**Trabajo en terreno:** visitas  
de funcionarios SERNAC a  
**84.259** consumidores por  
motivos de generación de  
competencias de consumo.



## Comunicaciones

**3** apariciones semanales de voceros en medio de prensa escrita, con cobertura nacional.

**4** apariciones semanales de voceros en medios de TV, cobertura nacional.

**4** apariciones diarias de voceros SERNAC en medios de prensa escrita, cobertura regional.

**3** apariciones diarias de voceros en medios de TV, cobertura regional.

**10** participaciones diarias en espacios radiales.

## Rol activo de los consumidores

**81%** dice haber escuchado o leído sobre Sernac (Visibilidad).

**39,2%** declara conocer sus derechos como consumidor.

**73%** declara saber sobre la existencia de la ley de protección de los derechos de los consumidores.

**74%** de los consumidores dispuesto a reclamar para hacer valer sus derechos frente a los proveedores

s e r v i c i o   n a c i o n a l   d e l   c o n s u m i d o r

### Gestión Sernac

Un **93.6%** de los usuarios evalúa como **muy buena y buena la atención** brindada por SERNAC y un **97%** califica en igual **nivel el trato recibido.**

El **tiempo promedio de espera** en las oficinas de atención de público fue de **13 min.**

Un **91%** de los usuarios evalúa como **muy buena y buena la información entregada** por SERNAC.

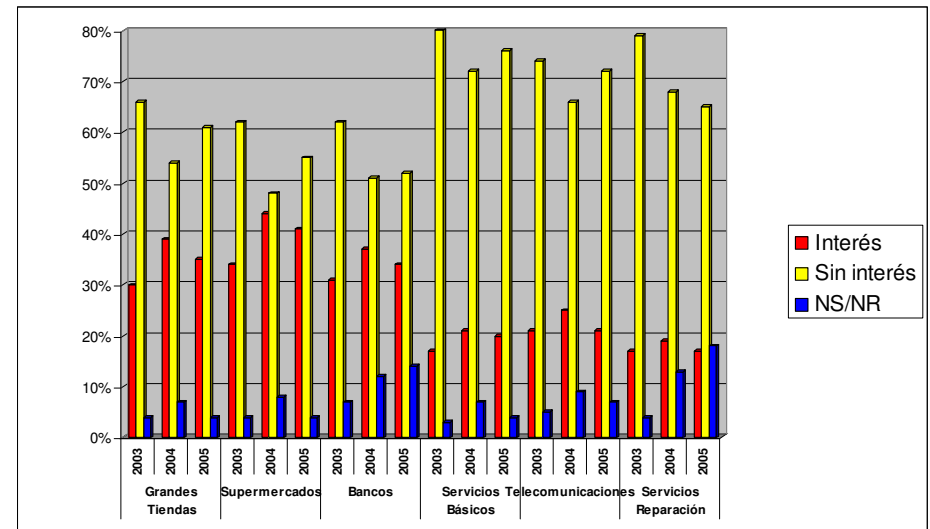
Tiempo promedio de **tramitación = 24 días**  
Denuncias con **sentencia favorable 88%**  
(19% mejor que 2004)

## Funcionamiento mercado

**57%** castiga con la no compra futura a quienes vulneren sus derechos

**40%** de la población considera que está **mucho o bastante protegido** ante problemas en el consumo (contra el 37% del año anterior y un 14% en 1997). *Encuesta Cerc 2005*

Los consumidores creen que, en promedio, **solo un 27,9%** de las empresas está dispuesta a solucionar sus problemas.



s e r v i c i o   n a c i o n a l   d e l   c o n s u m i d o r

## Consumidores

- Participación ciudadana
- Fortalecimiento AdeC
- Fortalecimiento competencias de consumo
- Más y mejor información para la toma de sus propias decisiones

## Estado

- Fortalecimiento Sistema Integrado de Protección al Consumidor
- Escucha activa y búsqueda de soluciones para los consumidores

## Empresas

- Respeto derechos consumidores como oportunidad y no amenaza
- Soluciones en los mercados de cara a los consumidores
- Relaciones de confianza entre empresas y consumidores

**Juntos estamos  
construyendo un Chile más  
justos y solidario en  
materia de consumo**

# Cuenta Pública 2005

---

**José Roa Ramírez**  
**Director Nacional**  
Junio 2006



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC