

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados

Consulta Ciudadana SERNAC 2023, Región Metropolitana.

Coordinación de Cumplimiento.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

I.- Introducción

Para el periodo de agosto del 2023 se decidió implementar una consulta ciudadana en modalidad virtual respecto de temas de cumplimiento en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores la cual estuvo abierta entre el 20 de julio de 2023 y 11 de agosto de 2023 en la página web www.sernac.cl.

II.- Resultados

a) Caracterización de la muestra: La Consulta Ciudadana abordó una muestra de 74 encuestas válidas.

b) Descripción de resultado por pregunta

- ¿Qué rol cumple en la organización?

El **37,2 % de los que contestaron la consulta ciudadana ejercen el rol de Gerente General de la organización** y un 14 % el de abogado o fiscal de ella.

- ¿Cuánto valor considera Ud. que agrega a su negocio un plan de cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores?

La mayoría de las respuestas indican que el valor de agregar un Plan de Cumplimiento en materia de consumo es **muy alto o alto**.

- ¿Por qué motivo se debería implementar un Plan de Cumplimiento en Materia de Protección a los Derechos de los Consumidores?

Los principales motivos para implementar un Plan de Cumplimiento en materia de consumo se fundamentan en **reducir el riesgo de infringir la Ley Nº 19.496** y debido a que parte de la misión, visión y/o valores de la organización



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

es impulsar un consumo responsable.

- La especificación técnica INN/ET1:2019 sobre Planes de Cumplimiento para la Protección de los Derechos de los Consumidores - Requisitos con orientación para su uso ¿agrega valor a la implementación de un plan de cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores?

Respecto al **valor** de la especificación técnica INN/ET1:2019 se indica por un **28,4% que esta permite asegurar un estándar de cumplimiento** y por 12,3% que ha permitido estructurar de mejor manera un sistema de gestión.

- En una escala del 1 al 5 (Siendo 1 "inútil" y 5 "muy útil") ¿Cómo evalúa la utilidad de la INN/ET1:2019 sobre Planes de Cumplimiento para la Protección de los Derechos de los Consumidores - Requisitos con orientación para su uso?

En cuanto a la **utilidad** de la norma técnica INN/ET1:2019, el **32,1% la califica con puntaje 3** sobre 5 como máximo y un 25,9% con un puntaje de 4 sobre 5 como máximo.

- ¿Percibe como útil para una organización la participación de Entidades Certificadoras en los procesos de aprobación planes de cumplimiento?

En cuanto a la **participación de Entidades Certificadoras** en los procesos de aprobación de planes de cumplimiento se indicó mayormente que, **son útiles debido a que aparte de ofrecer un diagnóstico del plan de cumplimiento**, entregan asesoría sobre cómo implementar de mejor forma un plan de cumplimiento y que ofrecen certidumbre respecto a la implementación del plan de cumplimiento en la organización.

- ¿Cuáles de las siguientes medidas considera que SERNAC debería implementar prioritariamente para poder adherir o facilitar la adopción



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

de Planes de cumplimiento?

Se destaca en cuanto a las medidas que debiese implementar SERNAC para facilitar la adopción de planes de cumplimiento, se prioriza que **se debieran abordar la generación de un programa de entrega de lineamiento para las empresas y aumentar la capacitación** en temas de cumplimiento.

- Adicionalmente a la atenuante establecida en la LDPC ¿Cuál de los siguientes incentivos podría ser un buen motivo para adoptar un plan de cumplimiento?

En cuanto a los **incentivos** para adoptar un plan de cumplimiento los encuestados indican que, estos **debieran ser poder contactar a un equipo específico en el SERNAC para hacer consultas**, para obtener lineamientos generales en materia de cumplimiento y/o protección del derecho de los consumidores y que **el SERNAC informe las buenas prácticas** de la organización.

- ¿Tienes observaciones específicas respecto del contenido de la INN/ET1:2019 sobre Planes de Cumplimiento para la Protección de los Derechos de los Consumidores?

En general, se indicó que **no tiene observaciones específicas** respecto al contenido de la especificación técnica INN/ET1:2019

- ¿Tiene observaciones específicas respecto de la Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los artículos 24 inciso 4, letra c) y 54 P de la Ley 19.496?

La mayoría de los encuestados no tiene observaciones específicas respecto a la Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los artículos 24



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

inciso 4, letra c) y 54 P de la Ley 19.496.

III.- Análisis Cualitativo

Se puede observar como proveedores, consideran la implementación de Planes de Cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores agrega un alto o muy alto valor a las organizaciones. Los principales motivos para implementar uno que se destacan son el compromiso por generar una cultura corporativa más sustentable y por otro, el considerarlo como herramienta de cumplimiento normativo.

Si bien la aplicación de la encuesta evidencia la utilidad que tiene una especificación técnica en materias de gestión de un plan de cumplimiento, las respuestas dan cuenta que es necesario contar con información concreta respecto de cómo abordar - desde el punto de vista del proveedor - problemas de consumo de forma respetuosa con los derechos de los consumidores. En este contexto, sería altamente valorado obtener mayor información sobre la materia.

Finalmente, se reconoce el rol de SERNAC dentro del mercado para establecer los lineamientos necesarios en la materia y la alta valoración respecto a la actividades e instancias de promoción de estos estándares como un tipo de canal de comunicación entre el proveedor y el Servicio para generar estrategias de consumo sustentable.

IV.- Conclusión

La información obtenida a través instrumento y sumada con los resultados de otras actividades de escucha activa, permitirá enfocar los recursos del Servicio a las actividades referidas a temas de cumplimiento.

Un elemento clave serán las actividades que aumenten la promoción y el relacionamiento entre proveedores y SERNAC para facilitar el cumplimiento y la certeza jurídica en su aplicación.

