

La incorporación de nuevas tecnologías en la gestión institucional del Servicio Nacional del Consumidor en Chile.

The incorporation of new technologies in the institutional management of the servicio nacional del consumidor de Chile

Oswaldo Pinochet Cifuentes

Administrador Público, Magíster en Gobierno y Gerencia Pública, Santiago, Chile.

ORCID : <https://orcid.org/0000-0001-9543-9195> - Mail: osvaldo.pinochet@uchile.cl

Resumen

En el contexto de la búsqueda constante de innovación por parte de los diversos Estados de América Latina y el Caribe, esta investigación pretende analizar de qué manera un organismo público como el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, ha logrado integrar nuevas tecnologías en su quehacer institucional.

Los hallazgos y reflexiones de este caso darán cuenta de la aplicación de herramientas como “Alertas Ciudadanas”, “No Molestar” y “Me Quiero Salir”, que buscan apoyar a los consumidores y consumidoras del país, contribuyendo, además, con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Área temática

El rol de las nuevas tecnologías en el desarrollo de capacidades institucionales en los Gobiernos de la Región para el logro de los ODS.

Palabras clave

Innovación, Nuevas tecnologías, Consumidores, Consumidoras, ODS

Abstract

In the context of the constant search for innovation by the various states of Latin America and the Caribbean, this research aims to analyze how a public organism such as the Servicio Nacional del Consumidor de Chile, has managed to integrate new technologies into its institutional work.

The findings and reflections of this case will account for the application of tools such as "Alertas Ciudadanas", "No Molestar" and "Me Quiero Salir", which seek to support consumers in the country, also contributing to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDG).

Thematic area: The role of new technologies in the development of institutional capacities in the governments of the region for the achievement of the SDG.

Keywords: Innovation, New technologies, Consumers, Consumers, SDG.

Thematic area

The role of new technologies in the development of institutional capacities in the governments of the region for the achievement of the SDG.

Keywords

Innovation, New technologies, Consumers, Consumers, SDG.

Introducción

En la actualidad, puede observarse un avance acelerado de la innovación, lo que se refleja tanto en el sector privado como en el público. En particular, al centrarse en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), éstas están siendo ampliamente utilizadas en las instituciones públicas, con el propósito de apoyar la gestión, en pos de servicios para la ciudadanía que sean ágiles, eficaces y transformadores.

Bajo el marco anterior, la innovación para la administración pública se vuelve un desafío que debe ser logrado, pero de manera conjunta con la ciudadanía, tal como el concepto que en este ámbito señala Mariñez (2017): “un concepto de innovación donde el centro del análisis es el compromiso de los ciudadanos con el gobierno, facilitando la inteligencia cívica y colectiva, el mejoramiento del control de la gestión vía la contraloría social, así como una concepción compartida de lo público entendida como competencias de colaboración y co-creación para el logro legitimado de resultados públicos” (p.8).

En este sentido, reforzando la interrelación con la sociedad civil, se plantea que “las TIC deben aprovecharse para el desarrollo integral de una comunidad. Una visión integral de desarrollo no implica que se apunte solo hacia el crecimiento económico sino, sobre todo, que impulse el potencial humano en sus diferentes dimensiones para afianzar así la prosperidad económica, pero con equidad, y el fortalecimiento democrático con transparencia y justicia social” (Sánchez, 2008, p.157). Con lo que se realza la idea de que las TIC, en el contexto de la innovación pública, son medios para alcanzar un fin superior: el bien común.

Así pues, resulta interesante abordar un caso real, como lo es el Servicio Nacional del Consumidor de Chile (SERNAC), que en los últimos años ha implementado distintas herramientas tecnológicas que buscan apoyar a los consumidores y consumidoras en su interacción con las empresas.

Dicho todo esto, el presente artículo tiene por objetivo analizar de qué manera un organismo público como el SERNAC, ha logrado integrar nuevas tecnologías en su quehacer institucional; comprendiendo su naturaleza, conociendo sus herramientas principales y estableciendo diversos hallazgos y reflexiones en la materia.

El Servicio Nacional del Consumidor

El Servicio Nacional del Consumidor, es una institución pública de Chile, que se encarga de proteger los derechos de los consumidores y consumidoras. En particular, el SERNAC recibe reclamos de la ciudadanía e intercede en los conflictos de consumo en que están involucradas las empresas (Servicio Nacional del Consumidor, 2022).

De esta forma, para conocer la esencia de la institución, es clave poder observar su misión y visión. La primera se trata de: “Informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas” (Servicio Nacional del Consumidor, 2022). Mientras que la segunda es: “Trabajaremos por ser una institución reconocida nacional e internacionalmente como líder y garante del sistema de protección al consumidor; cercana a la ciudadanía y que responde con eficacia a sus necesidades. Una institución capaz de trabajar con los distintos actores del mercado para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor; fuerte en el ejercicio de sus atribuciones; proactiva, moderna y capaz de adelantarse a los temas emergentes. Todo ello incorporando la excelencia y mejora continua de sus procesos, con trabajadores comprometidos gracias a las oportunidades de desarrollo y un buen entorno laboral” (Servicio Nacional del Consumidor, 2022). De ambas declaraciones institucionales, se destaca el rol pro-consumidor del SERNAC, el sello fiscalizador con las distintas empresas y el sentido de constante innovación.

Por otra parte, también debe hacerse alusión a la Ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, siendo el cuerpo normativo principal que rige a la Institución y que establece, entre otras cosas, lo siguiente: los derechos y deberes de los consumidores y consumidoras, la existencia de asociaciones de consumidores, el Fondo Concursable para iniciativas pro-consumidor, exigencias financieras para las empresas, acciones judiciales ante infracciones y las distintas características del SERNAC. Justamente, de este último punto se desprenden las funciones principales de la Organización y que se indican a continuación (Ley 19496, 1997):

- Fiscalizar el cumplimiento de la ley y de todas las disposiciones sobre la protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.
- Interpretar administrativamente la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.
- Proponer al/la Presidente/a de la República, la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios en el marco de la protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.
- Proporcionar información y resolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.
- Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor y consumidora.
- Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado.
- Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor y consumidora un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios del mercado.
- Realizar y difundir estudios en el área del consumo.
- Celebrar convenios con municipalidades para que éstas coordinen y gestionen los ámbitos vinculados a casos de denuncias particulares.

Así, al conocer la naturaleza del SERNAC y sus diversas funciones, se logra relevar su importancia para la sociedad, lo que no sólo debe quedar en el plano declarativo, sino que, debe transformarse en acción, a través de instancias y herramientas de uso ciudadano.

Herramientas Tecnológicas del SERNAC

3.1 Alertas Ciudadanas

Al poner el foco en nuevas herramientas tecnológicas del SERNAC, un primer ejemplo son las alertas ciudadanas, que, según lo indicado por el mismo Servicio Nacional del Consumidor (2022), son una advertencia, que puede ser ingresada por la ciudadanía, si se han identificado conductas de una empresa o mercado que pueden afectar los derechos de los consumidores y consumidoras. Además, las alertas no constituyen un reclamo como tal y el SERNAC está a cargo de revisar los antecedentes y evaluar si se debe fiscalizar, oficiar, denunciar, investigar u otra acción relevante.

En cuanto a los medios para generar una alerta, estos son: sitio web, número telefónico, oficinas regionales del SERNAC, municipios en convenio y servicios públicos en convenio (Servicio Nacional del Consumidor, 2022). Observándose, de lo mencionado, que existen múltiples tipos de canales para que las personas puedan ingresar alertas ciudadanas.

Ahora bien, un aspecto crucial son los efectos o resultados de las alertas, que en este caso pueden traducirse en una fiscalización a las empresas involucradas, un Procedimiento Voluntario Colectivo, un juicio, el envío de un oficio a la empresa para que corrija la conducta, el establecimiento de una mesa de trabajo con las empresas correspondientes u otras acciones que determine el Servicio Nacional del Consumidor (2022).

3.2 Me Quiero Salir (MQS)

Otra herramienta del Organismo es el Me Quiero Salir (MQS), entendido por el Servicio Nacional del Consumidor (2022), como la solicitud por parte de la ciudadanía, del término de un contrato de servicios de telecomunicaciones o de seguros generales con una empresa, por el motivo que se estime conveniente.

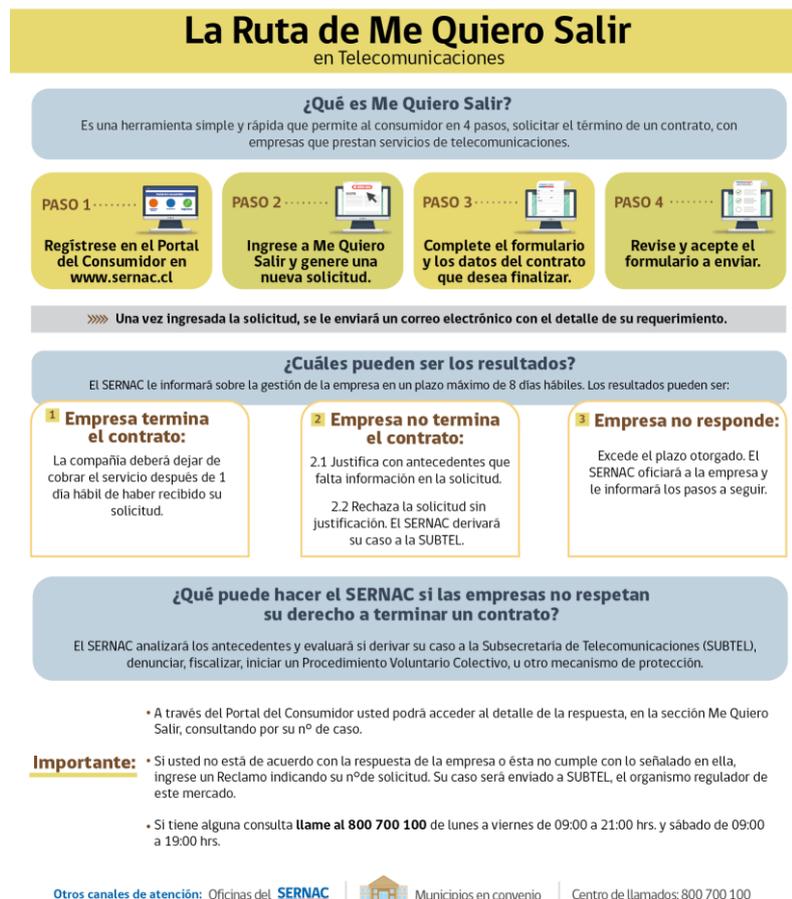
Por parte de los medios con que cuenta la ciudadanía para ingresar una solicitud de MQS, en este caso sólo se puede hacer en línea mediante el Portal del Consumidor del SERNAC, donde se debe completar un formulario, ingresando los datos necesarios y adjuntando los documentos correspondientes (Servicio Nacional del Consumidor, 2022).

En lo relativo a los resultados del Me Quiero Salir, el SERNAC derivará la solicitud a la empresa relacionada y, en un plazo máximo de 8 días hábiles, se debe recibir un correo electrónico con la respuesta de la solicitud. Así, también la empresa podría contactar a quien ingresó la solicitud para conocer más detalles del caso y entregarle directamente la respuesta (Servicio Nacional del Consumidor, 2022).

En sintonía con todo lo anterior, para conocer más detalles de esta herramienta tecnológica, se comparte una imagen de la ruta del Me Quiero Salir.

Figura 1

Ruta del Me Quiero Salir



Nota. Tomado de *Ruta del Me Quiero Salir*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2022.
<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-66181.html>

De la imagen, se observa que hay más resultados posibles, donde la empresa efectivamente termina el contrato, donde la empresa no termina el contrato dado ciertas justificaciones o donde la empresa no responde, que da paso para que el SERNAC oficie a la empresa y así se tome una determinación. Además de esto, se evidencia que si la empresa no respeta la normativa, se tienen las opciones de denunciar, fiscalizar, iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo, entre otras. Lo que refleja las múltiples alternativas existentes para hacer valer la Ley del Consumidor.

3.3 No Molestar

Una última herramienta institucional destacable, es el No Molestar, que, en palabras del Servicio Nacional del Consumidor (2022), trata sobre el ingreso de solicitudes por parte de la ciudadanía, cuando se quiere que una o más empresas dejen de llamarlos/as o enviarles publicidad o promociones que no desean.

Sobre los medios existentes para ingresar una solicitud de No Molestar, sólo se dispone del Portal del Consumidor. En dicha plataforma, los consumidores y consumidoras deben seleccionar a la(s) empresa(s) que desean bloquear y luego registrar el número de teléfono o correo electrónico que necesitan se elimine de la base de datos de los envíos de promociones o publicidad (Servicio Nacional del Consumidor, 2022).

Al hablar de los resultados del No Molestar, el Servicio Nacional del Consumidor (2022), derivará la solicitud a la(s) empresa(s) correspondientes y las personas solicitantes recibirán en 7 días desde su ingreso, un correo electrónico informando el estado de la respuesta. Si, luego de este plazo, sigue el contacto por parte de la(s) empresa(s), se podrá reportar el caso ante el SERNAC, a través de un Aviso de Incumplimiento, para así tomar las acciones pertinentes.

Con todo, para conocer más detalles de esta herramienta tecnológica, se comparte una imagen de la ruta del No Molestar.

Figura 2

Ruta del No Molestar

LA RUTA NO MOLESTAR

Con esta herramienta dispuesta en www.sernac.cl, usted podrá solicitar que las empresas dejen de enviarte a su teléfono o correo electrónico, promociones o publicidad que **NO** desea.

¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDE BLOQUEAR?

Promociones o publicidad enviada por las empresas, por ejemplo, a través de:

- Llamadas telefónicas**
- Mensajería (SMS /Whatsapp)**
- Correo electrónico**

Los productos y/o servicios que se ofrecen habitualmente son: planes de telefonía, tarjetas de crédito, seguros, entre otros.

¿CÓMO INGRESAR UNA SOLICITUD?

Paso 1
Regístrese en el **Portal del Consumidor** en www.sernac.cl

Paso 2
Ingrese a **NO MOLESTAR** y registre su teléfono o correo electrónico para ser bloqueados.

Paso 3
Indique el nombre de la empresa que le envía publicidad que no desea.

Paso 4
Automáticamente la empresa recibirá su solicitud de **NO MOLESTAR** y usted recibirá un correo electrónico confirmando el ingreso.

TOME NOTA:

- Si la empresa sigue enviándole promociones o publicidad, reporte un "Aviso de Incumplimiento" en la misma solicitud de **NO MOLESTAR**.
- NO PODRÁ BLOQUEAR** su teléfono o correo electrónico cuando lo contacten por cobranza extrajudicial.

Importante: Al ingresar su solicitud, usted autoriza voluntariamente que el SERNAC envíe sus datos personales a la(s) empresa(s) asociada(s) a su caso y - si correspondiera- a otras instituciones del Estado que se vean relacionadas. No obstante esto, usted dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales (Ley 19.628).

Si las empresas envían promociones o publicidad por correo electrónico, deben indicar asunto, identidad del remitente y una dirección válida para solicitar la suspensión de los envíos. Si no lo hacen usted puede ingresar una Alerta Ciudadana.

Recuerde: Ingrese su solicitud de No Molestar en www.sernac.cl

Otros canales de atención: Oficinas del Municipios en convenio

4.1 Cifras relevantes

Si de cifras se trata, partiendo con las Alertas Ciudadanas, se establece que durante el año 2021, se recibieron un total de 6.749, aunque, posterior a la clasificación realizada por el SERNAC, se cerraron como tal 5.088, de las cuales 298 fueron discutidas en el Comité de Vigilancia de la Institución, para definir cursos de acción al respecto (Servicio Nacional del Consumidor, 2021a). De los números precedentes, se aprecia la gran cantidad de alertas ingresadas, lo que podría reflejar un alto nivel de uso de esta herramienta por parte de la ciudadanía. Así también, se ve reflejado el esfuerzo institucional por la gestión de las alertas a través de la clasificación y discusión realizada en las instancias formales del Servicio.

Por otra parte, en cuanto al Me Quiero Salir, durante el año 2021, ingresaron un total de 47.130 solicitudes al SERNAC, las cuales en gran medida fueron tramitadas

durante el período (Servicio Nacional del Consumidor, 2021a). En este caso, la cifra expuesta revela el gran volumen de solicitudes por parte de la ciudadanía, pudiendo demostrarse el conocimiento de la herramienta y también la alta necesidad de las personas de terminar con servicios de telecomunicaciones o de seguros de empresas.

Finalmente, sobre el No Molestar, se destaca que durante el año 2021, se gestionaron 172.608 transacciones, lo que duplica la cifra alcanzada el año 2020. Además, por concepto de aviso de incumplimiento, es decir, cuando las empresas no cumplen con la solicitud de No Molestar, fueron gestionadas 4.755 solicitudes (Servicio Nacional del Consumidor, 2021a). En sintonía con los datos de esta herramienta, asombra el número elevado de solicitudes, siendo muchas más que en el caso de las herramientas anteriores, pudiendo ser por una mayor familiaridad con el No Molestar o también por lo imperioso de que ciertas empresas dejen de llamar o enviar publicidad o promociones que no desean las personas.

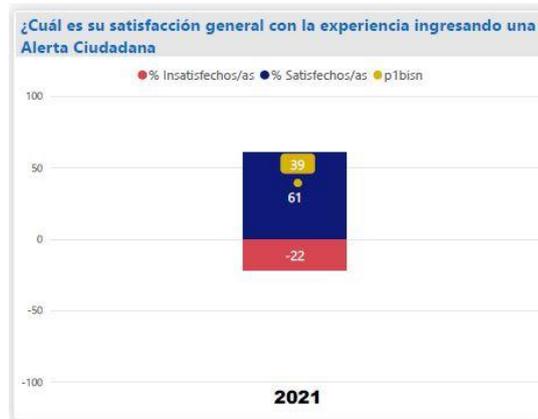
4.2 Satisfacción Ciudadana

Otro ámbito esencial que debe analizarse es cómo la ciudadanía percibe la existencia y utilidad de las herramientas tecnológicas del SERNAC, lo que puede verse reflejado en los resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, siendo un mecanismo institucional que podría entregar información valiosa al respecto.

Comenzando con las Alertas Ciudadanas, se tienen resultados y datos del año 2021, los que se irán presentando y analizando a continuación, por medio de diversas figuras.

Figura 3

Satisfacción al ingresar una Alerta Ciudadana

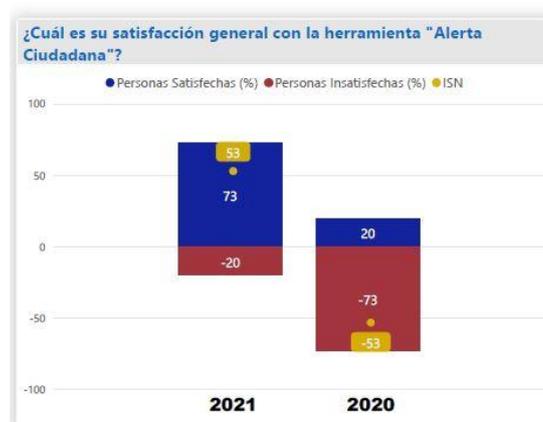


Nota. Tomado de *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2021b. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

Del gráfico, a simple vista, llama la atención el alto porcentaje de satisfacción al ingresar una Alerta Ciudadana, no obstante, al considerar la satisfacción neta (que relaciona el porcentaje de personas satisfechas e insatisfechas) da como resultado un 39%, lo que, en definitiva, representa un nivel medio de satisfacción en este ítem.

Figura 4

Satisfacción general con la herramienta Alerta Ciudadana



Nota. Tomado de *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2021b. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

De estos últimos resultados, se evidencia que el año 2020, hubo un gran porcentaje de personas insatisfechas con las Alertas Ciudadanas, sin embargo, considerando el año 2021, la situación se revierte, existiendo un porcentaje muy alto de personas satisfechas y lográndose una satisfacción neta de 53%, lo que constituye una mayoría de las personas encuestadas. Todo lo señalado, puede deberse a múltiples factores, por ejemplo, el esfuerzo del Organismo por mejorar esta herramienta, el fácil acceso a los canales correspondientes o los buenos resultados obtenidos por la ciudadanía.

Pasando a lo relativo al Me Quiero Salir, también existen resultados y datos del año 2021, que se abordarán mediante los siguientes gráficos.

Figura 5

Satisfacción al ingresar al Portal del Consumidor en el caso de MQS



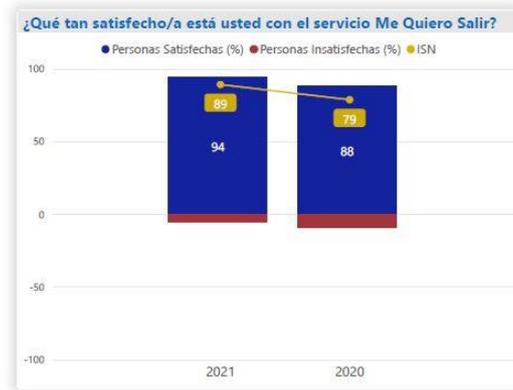
Nota. Tomado de *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2021b. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

De la figura, se observa un nivel muy alto de satisfacción con la información para ingresar, en este caso, solicitudes de MQS en el Portal del Consumidor, tanto en el año 2020 como en el 2021. En particular, el año 2021,

se alcanza un 90% de satisfacción neta, lo que demuestra que casi la totalidad de las personas encuestadas están satisfechas con este ámbito.

Figura 6

Satisfacción general con la herramienta Me Quiero Salir



Nota. Tomado de *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2021b. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

A partir de la última imagen, queda de manifiesto el aumento de la satisfacción general con el Me Quiero Salir, desde el 2020 al 2021. Justamente, en este último año, se llegó a un 89% de satisfacción neta, lo que es un alto nivel de satisfacción y que podría vincularse a causas como una amplia difusión de la herramienta, la claridad de la información existente o, nuevamente, los buenos resultados obtenidos por la ciudadanía.

Para ir terminando, quedan por analizar resultados y datos del año 2021, relacionados al No Molestar, lo que se hará a través de las figuras que se disponen a continuación.

Figura 7

Satisfacción al ingresar No Molestar



Nota. Tomado de *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2021b. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

Del recuadro, se aprecia que para el año 2021, el porcentaje de satisfacción al ingresar una solicitud de No Molestar fue alto, no obstante aquello, al considerar exclusivamente la satisfacción neta, ésta es de un 49%, lo que se asocia a un nivel medio de satisfacción en esta área.

Figura 8

Satisfacción general con la herramienta No Molestar



Nota. Tomado de *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana*, por Servicio Nacional del Consumidor, 2021b. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

Al visualizar la última información, se constata un porcentaje relativamente alto de satisfacción general con el No Molestar, sin embargo, es fundamental poner atención

en la satisfacción neta, la cual alcanza un valor de 37%, correspondiendo a un nivel medio de satisfacción y que, en este caso, podría responder a razones como información que no es lo suficientemente clara, una difusión de la herramienta que puede potenciarse aún más y resultados que no han tenido el impacto esperado (al menos no del todo) para la ciudadanía.

4.3 Vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Llegado a esta parte del artículo, es importante dimensionar cómo se vinculan las herramientas tecnológicas analizadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

De esta manera, en primer lugar, cabe señalar que los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un llamamiento universal a la acción para terminar con la pobreza, cuidar el planeta y mejorar las vidas de las personas en todo el mundo. En el año 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas, 2022).

Dentro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, existen al menos cinco que, en distintas intensidades, se relacionan con las Alertas Ciudadanas, el Me Quiero Salir y el No Molestar, en su conjunto.

Los objetivos indicados anteriormente son: Objetivo 1: Fin de la Pobreza; Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura; Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades; Objetivo 12: Producción y Consumo Responsables y Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas (Naciones Unidas, 2022).

Ahora bien, para un mejor conocimiento de los objetivos, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 1

Descripción Objetivos de Desarrollo Sostenible Vinculados

Objetivo	Breve descripción
Objetivo 1: Fin de la Pobreza	Se trata sobre poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo para el año 2030.

Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura	Versa sobre construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades	Consiste en reducir la desigualdad en los países y también entre ellos.
Objetivo 12: Producción y Consumo Responsables	Consta de garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	Busca promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Nota. Adaptado de *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, por Naciones Unidas, 2022. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

En este sentido, antes de conocer el porqué del vínculo entre las herramientas tecnológicas del SERNAC y los ODS destacados, es necesario visualizar las metas principales de cada objetivo en cuestión, lo que se dispondrá en la tabla que viene a continuación.

Tabla 2

Descripción Metas Principales de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Vinculados

<i>Objetivo</i>	<i>Descripción Metas Principales</i>
-----------------	--------------------------------------

Objetivo 1: Fin de la Pobreza

-Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares al día.

-Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños y niñas de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.

-Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.

-Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

-Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su

	<p><i>exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.</i></p>
<p><i>Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura</i></p>	<p><i>-Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</i></p> <p><i>-Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.</i></p>

-Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

-De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

-Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los

países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en

	<p><i>investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.</i></p> <p><i>-Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.</i></p>
<p><i>Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades</i></p>	<p><i>-De aquí a 2030, lograr progresivamente y mantener el crecimiento de los ingresos del 40% más pobre de la población a una tasa superior a la media nacional.</i></p> <p><i>-De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</i></p> <p><i>-Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas</i></p>

	<p><i>discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.</i></p> <p><i>-Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</i></p> <p><i>-Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.</i></p>
<p><i>Objetivo 12: Producción y Consumo Responsables</i></p>	<p><i>-Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo.</i></p> <p><i>-De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</i></p> <p><i>-De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de</i></p>

desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

-Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

-Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

-De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

-Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia

	<p><i>modalidades de consumo y producción más sostenibles.</i></p>
<p><i>Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas</i></p>	<p><i>-Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.</i></p> <p><i>-Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.</i></p> <p><i>Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.</i></p> <p><i>-Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</i></p> <p><i>-Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</i></p> <p><i>-Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.</i></p>

-Ampliar y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza mundial.

-Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

-Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia.

-Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Nota. Adaptado de *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, por Naciones Unidas, 2022.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

De la tabla anterior y todo lo ya mencionado, se observa que hay varias metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible abordados, que, en distintos niveles, podrían ser alcanzadas mediante la implementación de las herramientas tecnológicas del SERNAC. Así, en la siguiente tabla se plasman los cinco ODS vinculados, una meta elegida por cada uno, el nivel de vínculo con las herramientas en su conjunto y una descripción de cómo dichas herramientas contribuyen al cumplimiento de los ODS y sus metas.

Tabla 3

Vínculo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas con las herramientas tecnológicas del SERNAC

ODS vinculado	Meta del ODS vinculada	Nivel de vínculo con las herramientas tecnológicas del SERNAC (alto-medio-bajo)	Descripción
Objetivo 1: Fin de la Pobreza	Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el	Bajo	Al considerar las herramientas tecnológicas del SERNAC en su conjunto, se puede establecer que éstas contribuyen en un nivel bajo a este objetivo y meta seleccionada, ya que la pobreza es un ámbito que sí se busca combatir con herramientas que están al alcance de todos y todas, que

		control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.		protegen a la ciudadanía y que fomentan una relación armónica en los distintos mercados, pero, evidentemente, poner fin a la pobreza pasa por múltiples medidas de mayor alcance y tiempo.
Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura		Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.	Medio	Tomando en cuenta las herramientas tecnológicas del SERNAC en su conjunto, se puede determinar que éstas contribuyen en un nivel medio a este objetivo y meta seleccionada, puesto que efectivamente el Servicio busca que una gran cantidad de consumidores y consumidoras accedan a las herramientas, lo que fomenta una cultura

			digital, pero que debe perfeccionarse
			para que se llegue a un nivel elevado de innovación en el país.
Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades	Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.	Medio	Al enfatizar en las herramientas tecnológicas del SERNAC en su conjunto, se puede evidenciar que éstas contribuyen en un nivel medio a este objetivo y meta seleccionada, dado que si se trata de medidas para garantizar la igualdad de oportunidades, las herramientas institucionales buscan generar aquello en el ámbito del consumo, pero, por cierto, esto debe ir acompañado de más acciones para la obtención de los

			resultados esperados.
Objetivo 12: Producción y Consumo Responsables	Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.	Medio	Considerando las herramientas tecnológicas del SERNAC en su conjunto, se puede observar que éstas contribuyen en un nivel medio a este objetivo y meta seleccionada, ya que, justamente, las herramientas analizadas buscan fortalecer el consumo responsable y sostenible de la ciudadanía, pero se vuelve necesario un cambio sociocultural para el progreso del país en esta materia.
Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades	Alto	Al poner el foco en las herramientas tecnológicas del SERNAC en su conjunto, se puede

	<p>fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p>		<p>constatar que éstas contribuyen en un nivel alto a este objetivo y meta seleccionada, puesto que la existencia y uso ciudadano de las herramientas, garantizan el acceso de los consumidores y consumidoras a la información, los y las protegen y otorgan solidez a la Institución, sirviendo como ejemplo para otras instituciones en pos del mejoramiento del Estado.</p>
--	---	--	---

Nota. Elaboración propia.

De esta forma, se logra establecer que de los 17 ODS existentes, al menos cinco tienen metas que pueden ser alcanzadas, en parte y en las distintas gradualidades expuestas, mediante la implementación de herramientas tecnológicas esenciales del SERNAC, como lo son las Alertas Ciudadanas, el Me Quiero Salir y el No Molestar.

Conclusión

Luego de este recorrido por las nuevas tecnologías en la gestión del Servicio Nacional del Consumidor de Chile, es momento de plantear distintas reflexiones y conclusiones relevantes.

En primer término, queda de manifiesto que las herramientas tecnológicas del SERNAC han logrado posicionarse en la ciudadanía, alcanzando cifras de miles de solicitudes en un año (en un caso fueron más de cien mil), lo que podría relacionarse principalmente a factores como el foco institucional en la difusión de la información, el esfuerzo por una gestión eficiente de los trámites y, por supuesto, el interés de los consumidores y consumidoras por hacer valer sus derechos.

Un segundo punto relevante, guarda relación con la satisfacción ciudadana, ya que es un aspecto esencial para conocer la efectividad de las herramientas. En este marco, se destaca el alto nivel de satisfacción tanto en el ingreso de las solicitudes como en la satisfacción general con todas las herramientas, llegándose en ocasiones a cifras de 90%. Lo que, si se precisa en términos de satisfacción neta, se mueve entre los niveles medio y alto, siendo, de todas formas, valores positivos para el SERNAC y para la sociedad civil.

En tercer lugar, es de vital importancia el vínculo entre las herramientas tecnológicas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, donde al menos 5 ODS, de los 17 existentes, tienen metas con las que contribuyen las herramientas en cuestión. En específico, se establece que, mayoritariamente, las herramientas en su conjunto contribuyen en un nivel medio con los objetivos y metas correspondientes, representando un avance y un panorama alentador en términos de desarrollo.

Por último, puede determinarse que las herramientas Alertas Ciudadanas, Me Quiero Salir y No Molestar del Servicio Nacional del Consumidor, efectivamente son nuevas tecnologías de la Institución que desde la innovación han buscado proteger a los consumidores y consumidoras, logrando avanzar en una cultura digital del SERNAC, en un empoderamiento ciudadano y en una relación armónica entre las personas y las empresas.

Con todo, algunos desafíos generales que se vislumbran son: potenciar los mecanismos de difusión de las herramientas tecnológicas del Organismo, fortalecer la

gestión de respuestas de las distintas solicitudes y formalizar la contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible como parte de una estrategia institucional.

Referencias

Ley 19496 de 1997. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. 07 de marzo de 1997.

Mariñez, F. (2017). Innovación Pública en América Latina: Conceptos, Experiencias exitosas, Desafíos y Obstáculos. *Revista de Gestión Pública*, 6(1), 5-18. <https://doi.org/10.22370/rqp.2017.6.1.2212>

Naciones Unidas. (24 de abril de 2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Sánchez, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) desde una Perspectiva Social. *Revista Electrónica Educare*, 12, 155-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>

Servicio Nacional del Consumidor. (2021a). *Balance de Gestión Integral 2021*. https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266686_doc_pdf.pdf

Servicio Nacional del Consumidor. (2021b). *Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana* [Power BI]. <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>

Servicio Nacional del Consumidor. (24 de abril de 2022). *El SERNAC*. <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-channel.html>