

**XIV Foro Internacional sobre Protección del Consumidor
para Latinoamérica
5 de noviembre de 2024
Bogotá, Colombia**

**Innovación en la educación al consumidor
SERNAC – Chile**

Presentación

*Sr. Andrés Herrera Troncoso
Director Nacional
SERNAC - Chile*

Este material se ha reproducido en la lengua y forma en que se facilitó. Las opiniones expresadas son las del autor y no reflejan necesariamente las de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas Desarrollo.

Innovación en la educación al consumidor SERNAC - Chile

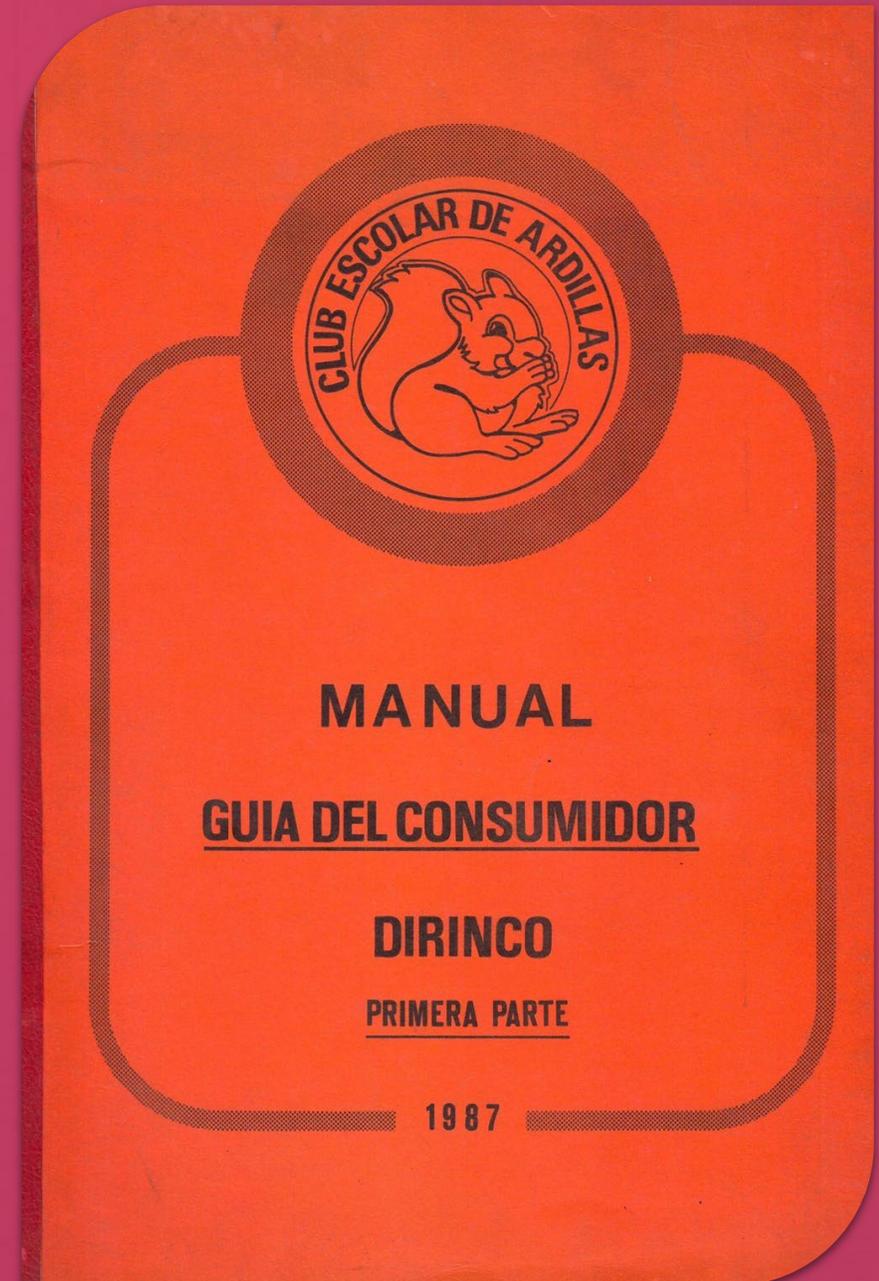
Andrés Herrera Troncoso - Director Nacional



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO SOSTENIBLE EN SERNAC

Club Escolar de las Ardillas de SERNAC

Fue la primera iniciativa educativa de SERNAC. Correspondía a la construcción de grupos de alumnos que aprendían de sus profesores, a partir de guías entregadas por SERNAC, sobre derechos y otras materias de consumo; para luego realizar actividades y ayudar a sus entornos al respecto.



CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE A DISTANCIA

Desde 1993 hemos desarrollado numerosos cursos, inicialmente a través de libros y actualmente a través de nuestra Aula Virtual.

Los cursos buscan habilitar a profesores y profesoras para educar consumidores conscientes e informados.

- Cursos certificados por el Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP) del Ministerio de Educación.
- 20.000 participantes estimados en más de 2 décadas de cursos.



Curso "Educación para el Consumo Sostenible en la Escuela" 2024

→ BIBLIOTECA EDUCATIVA CON MÁS DE 75 GUÍAS Y VIDEOS

GUÍAS EDUCATIVAS



VIDEOS EDUCATIVOS



CURSOS EN AULA VIRTUAL



**CURSO DE
EDUCACIÓN
FINANCIERA**
Dirigida para jóvenes 2024



AULA VIRTUAL SERNAC
CURSO DE DESARROLLO
PROFESIONAL DOCENTE



Curso online  **Derechos**
de los consumidores y obligaciones
de las empresas



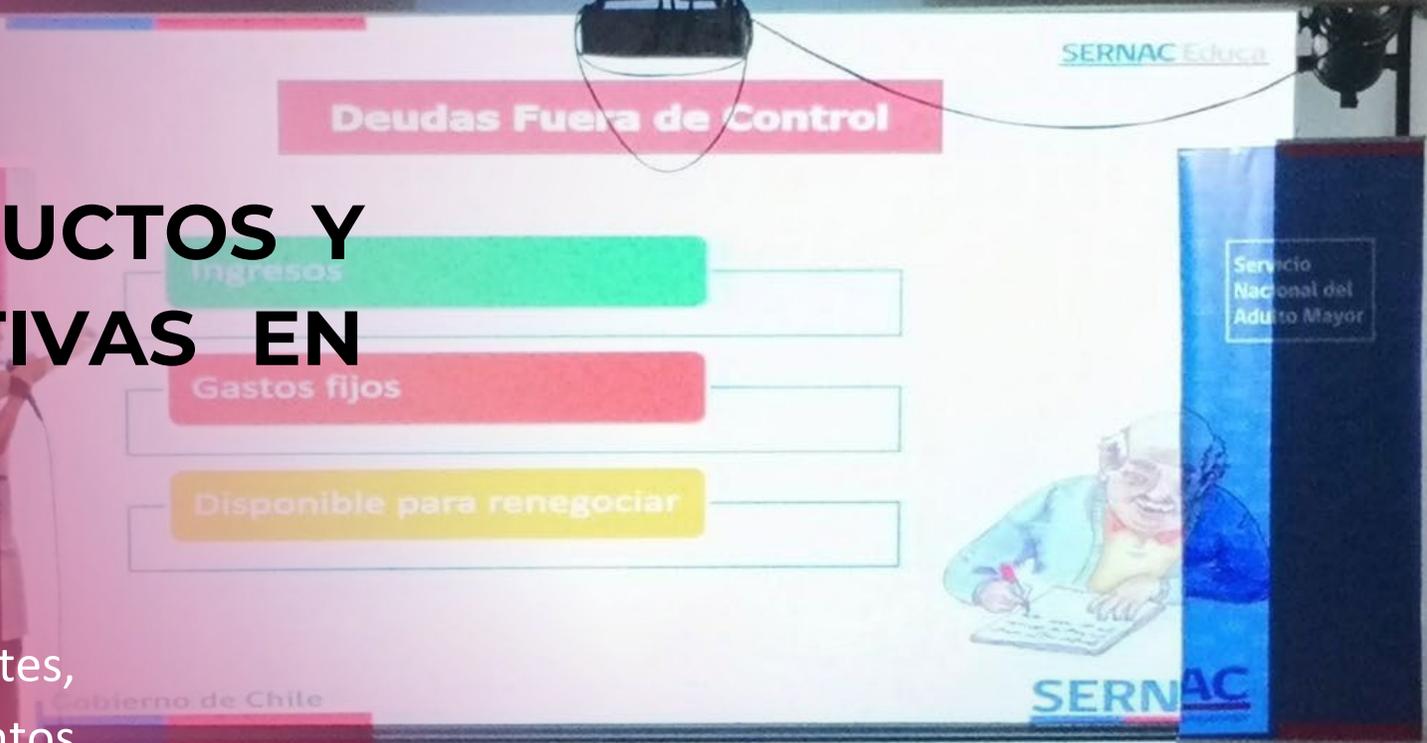
**CURSO DE
EDUCACIÓN FINANCIERA**
PARA LA CIUDADANÍA



**CURSO DE
CONSUMO
SOSTENIBLE**
PARA CIUDADANÍA

DESPLIEGUE DE PRODUCTOS Y ACTIVIDADES EDUCATIVAS EN LA ACTUALIDAD

- Más de 40 actividades educativas vigentes, en distintas temáticas y dirigidas a distintos públicos
- Amplio despliegue en todas las regiones del país.
- Más de 22.000 participantes en actividades en lo que va de 2024.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (PEF)

- Programa piloto de sensibilización y alfabetización financiera.
- Dirigido a Escolares desde 11 años en adelante, aproximadamente, jóvenes entre 18 y 29 años y personas mayores sobre 60 años
- Más de 450.000 personas beneficiarias en 4 años.

Producto educativo	Beneficiarios/as
Obras de Teatro	187878
Material educativo (físico o digital)	127376
Charlas y Talleres	70403
Juegos Educativos	50515
Cortometraje y taller	37921
Concursos	2306
Cursos	3394



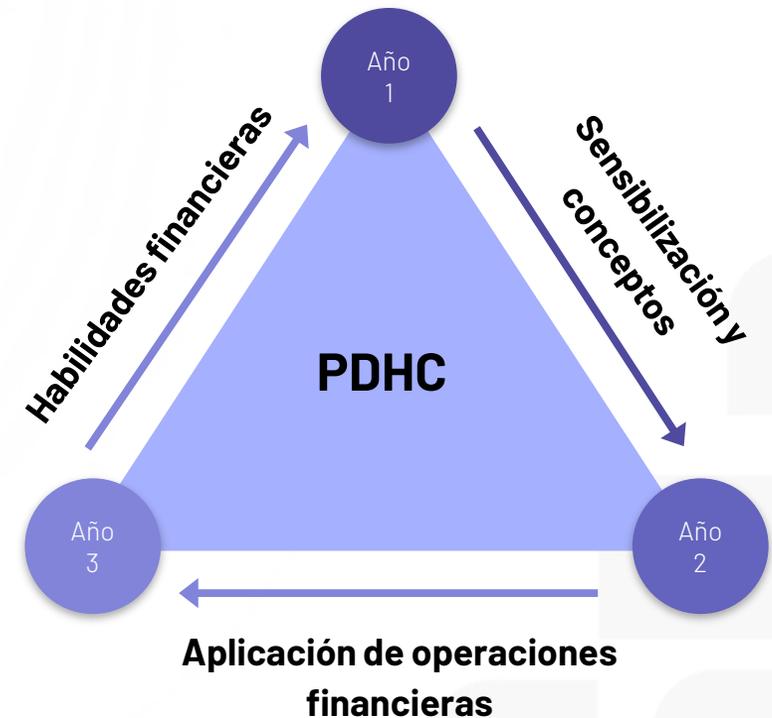
Obra de teatro “El Trámite” para personas mayores

PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS (PDHC)

- Intervención sistemática a escolares (3 años de ejecución).
- Alumnos de 6to año de enseñanza primaria (11 años aprox.) y 1er año de enseñanza secundaria (14 años aprox.), al primer año de implementación, respectivamente.

Desafíos emergentes:

- Dificultad de implementar actividades en contexto de conflictos de carácter social y pandemia.
- Fuerte restricción presupuestaria al programa producto de crisis sanitaria.
- Reconversión de actividades a formatos a distancia.



PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS (PDHC)

Resultados generales:

- Más de 48.000 niños participantes de 107 colegios en todas las regiones del país.
- 11.816 niños que finalizaron la intervención de 3 años del programa.

Medición en objetivos de aprendizaje:

- Programa implementado de manera completa a pesar del contexto adverso de sus 2 últimos años de desarrollo (conflictos de carácter social, pandemia COVID 2019).

Objetivos de aprendizaje		PRE-INTERVENCIÓN (2019)	POST-INTERVENCIÓN (2021)	Variación
Nivel primario (11 años)		55.7	73.6	↑ 17.9
1.	Conceptos generales sobre sistema económico	49.5	73.6	↑ 24.1
2.	Necesidades vs deseos	68.8	80.2	↑ 11.4
3.	Conceptos de dinero, ingreso y gasto	57.6	76.9	↑ 19.3
4.	Concepto de deuda y buen uso del crédito	62.6	84.1	↑ 21.5
5.	Herramientas de planificación financiera	39.9	61.4	↑ 21.5
Nivel secundario (14 años)		61.2	72.2	↑ 11.0
1.	Conceptos generales sobre sistema económico	60.7	73.3	↑ 12.6
2.	Necesidades vs deseos	61.6	70.8	↑ 9.2
3.	Decisiones financieras y factores a considerar	62.7	73.8	↑ 11.1
4.	Conceptos de dinero y crédito / deuda y sobreendeudamiento	59.8	70.9	↑ 11.1

En síntesis...

- **Principal desafío**

Educar a un público amplio y diverso como son las y los consumidores, conectando con sus necesidades particulares.

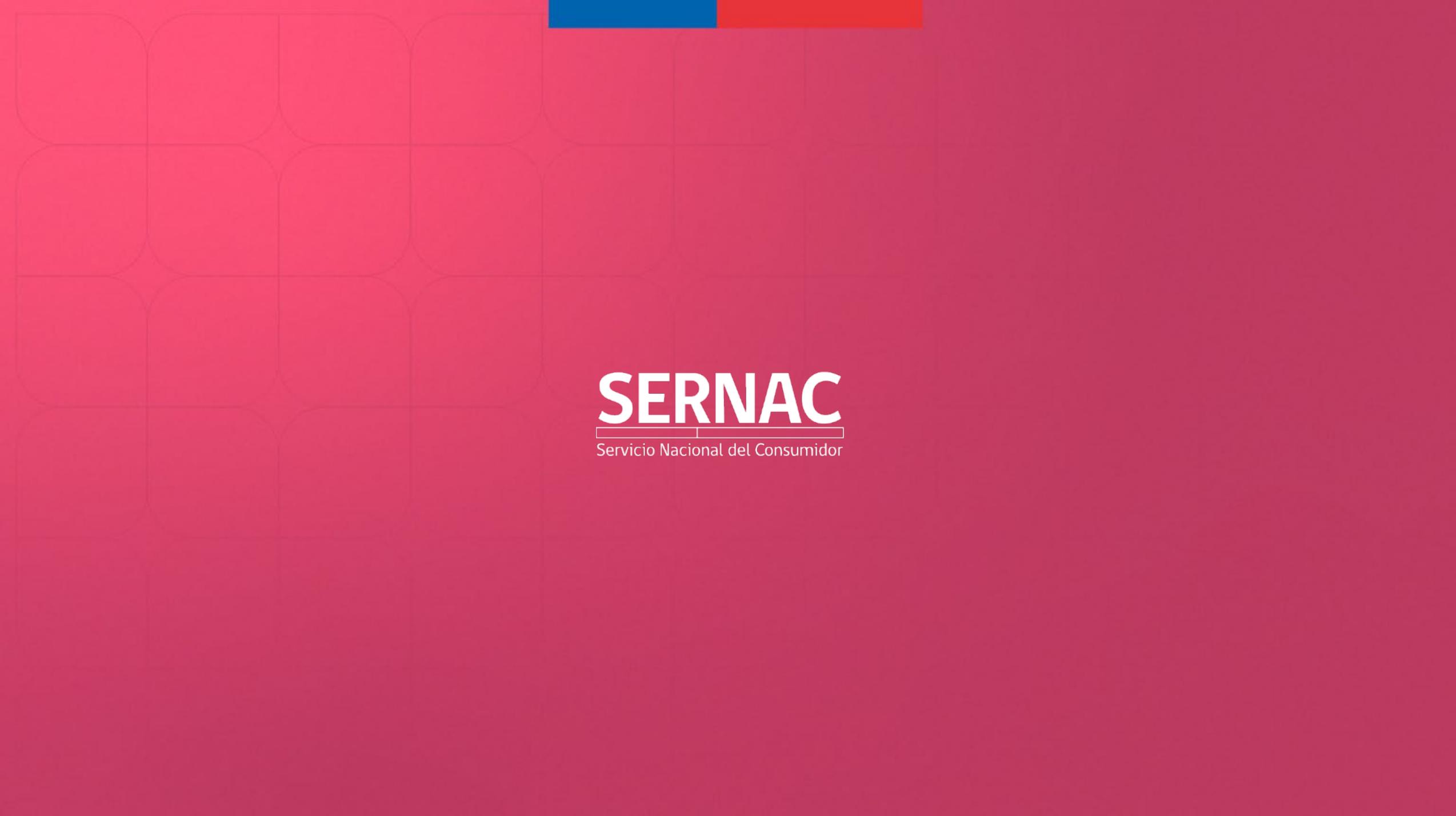
- **Innovación aplicada**

Combinar estrategias de gran alcance con intervenciones más profundas, mediante formatos innovadores y atractivos.

- **Principales éxitos**

Formular e implementar programas de mediano plazo, metodológicamente robustos y con resultados medibles.





SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor