

Encuestado



57

Anónimo



77:46  
Tiempo para completar



## INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante: \*

Chile

2

Institución Pública Postulante: \*

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

3

Nombre de la Experiencia Innovadora: \*

Uso de las ciencias del comportamiento en beneficio de los consumidores financieros

4

Tiempo de Implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implememntación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así cómo el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable. \*

dos años y un mes

5

Categoría a la que postula: \*

- Innovación en la Gestión del Talento Humano
- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

## INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante: \*

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

7

Dirección: \*

Agustinas 853 (piso 12), Santiago, Chile

8

Teléfono: \*

:+56 442024695, +56 44 442024616

9

Página Web: \*

www.sernac.cl

10

Correo Electrónico: \*

apavon@sernac.cl

11

Nivel Administrativo de la Entidad: \*

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local



12

**Naturaleza Administrativa: \***

Poder del Estado



Ministerio, Secretaría



Órgano Autónomo



Agencia Especializada



Empresa Pública



## INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

**Resumen Ejecutivo \***

*En esta sección se pide exponer en detalle la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y dé más elementos sobre la iniciativa (300 palabras como máximo):*

La Coordinación de Economía del Comportamiento (CEC) es un equipo dependiente de la Subdirección de Consumo Financiero del SERNAC, destinada a generar estudios basados en las ciencias del comportamiento y evidencia experimental para alimentar propuestas de perfeccionamiento de la regulación sobre información al consumidor financiero del país. El trabajo realizado se ha concentrado en realizar experimentos (RTC) para evaluar y rediseñar las cartillas de información de productos financieros que la regulación nacional creó en 2012. La Ley Nro. 20.555 de 2012 y sus reglamentos establecieron como obligación de los proveedores financieros entregar a los consumidores cartillas de información sobre los elementos más relevantes de sus productos y servicios, aplicables en la etapa precontractual, contractual y durante la vigencia de un contrato de producto financiero. Los resultados de tres experimentos online y uno de campo, realizados respecto de tarjetas de crédito, crédito

hipotecario, crédito de consumo y seguros generales, dan cuenta de un impacto robusto y significativo en los niveles de comprensión de las cartillas rediseñadas por SERNAC, empujar a los consumidores a cotizar nuevos productos financieros y ahorrar en el pago de intereses asociados a sus productos. Basado en estos hallazgos, SERNAC ha realizado propuestas formales de perfeccionamiento normativo al Presidente de la República para rediseñar estas cartillas de información y, actualmente, el Ministerio de Economía trabaja en la modificación de las normas reglamentarias, lo que asegura el impacto de nuestras intervenciones en los millones de consumidores financieros del país que mensualmente reciben estas cartillas. CEC coordina el trabajo colaborativo de los distintos profesionales y equipos del SERNAC, especialmente de la Subdirección de Consumo Financiero involucrados. Esto permite generar sinergias entre el equipo experto en metodología experimental y ciencias del comportamiento y la expertise financiera de la Subdirección, a fin de que los estudios sirvan para fundar propuestas concretas de perfeccionamiento regulatorio.

14

**Antecedentes: \***

*Describe la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora (300 palabras como máximo):*

Los consumidores tienen sesgos cognitivos que muchas veces tienen un impacto en la toma de sus decisiones de consumo. Adicionalmente, estudios recientes realizados por la OCDE y el Banco Mundial sugieren a los países incorporar insumos de las ciencias del comportamiento a la hora de diseñar productos de información al consumidor financiero. Por estas razones, la Subdirección de Consumo Financiero vio la necesidad de crear una Coordinación de Economía del Comportamiento (CEC) que pudiera probar intervenciones que incentivaran una toma de decisiones más óptima por parte de los consumidores basadas en las ciencias del comportamiento y evidencia experimental. CEC entró en funcionamiento y se encuentra vigente a partir de la Resolución Exenta N° 631, del 28 de Agosto del 2019, para generar estudios y experimentos aleatorios que sirvan de base para que el Director Nacional del SERNAC ejerciera su potestad para proponer al Presidente de la República propuestas de perfeccionamiento normativo. De esa manera, la principal línea de trabajo que ha seguido CEC desde su implementación, ha sido estudiar los rediseños de cartillas informativas al consumidor financiero y cómo éstas afectan la toma de decisiones de las personas. En particular, los actuales diseños de estas cartillas definidos por la Ley Nro. 20.555 y sus reglamentos buscaban disminuir las asimetrías de información entre los proveedores y consumidores financieros, no obstante, la comprensión de cartillas de información de productos financieros tiene una alta dificultad, debido al uso de términos técnicos complejos, formatos poco amigables y sobrecarga de información. En este contexto y siguiendo las recomendaciones internacionales, la Subdirección de Consumo Financiero creó en su interior CEC para generar estudios basados en las ciencias del comportamiento y evidencia experimental para realizar propuestas regulatorias y políticas públicas que aumenten el bienestar de los consumidores del país.

15

**Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: \***

*Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa (300 palabras como máximo):*

La utilización de las ciencias del comportamiento es clave para diseñar las intervenciones que se quieren testear en los experimentos aleatorios controlados. De esa manera, el equipo de SERNAC, al momento de generar estas intervenciones, identifica los principales sesgos y heurísticos que afectan el proceso de toma de decisiones de las personas. En este sentido, el equipo de CEC identifica problemáticas del consumidor que puedan ser solucionadas con ciencias del comportamiento y para lograrlo, la principal metodología utilizada ha sido la realización de experimentos aleatorios controlados, definidos por organismos internacionales y premios nobel de economía como el "gold standard" para generar políticas públicas basadas en evidencia.

16

**Adaptaciones de la Experiencia al Contexto de la COVID-19 (Opcional):**

*Por favor, describa de forma breve y concisa: (a) ¿Cómo el COVID-19 ha impactado en la experiencia innovadora? y (b) ¿cómo ésta fue mitigada o tuvo que estar temporariamente suspendida? ¿Se ha afectado la implementación? ¿Se han realizado cambios y adaptaciones para adecuarla a la coyuntura? (300 palabras como máximo):*

El equipo de la Coordinación Economía del Comportamiento (CEC) ha seguido trabajando en el desarrollo de investigaciones y propuestas de política durante la pandemia, adaptando medidas de teletrabajo que consideran tanto la situación país del momento, así como la situación de los integrantes del equipo. De esa manera, el COVID-19 no generó cambios significativos en la planificación de los estudios realizados, dado que la institución pudo adaptarse al contexto de la pandemia.

## Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

a. Singularidad: se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características

propias comprende, que la hacen única.

Por favor, precise la siguiente información (300 palabras como máximo para cada respuesta):

17

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc. \*

Al incorporarse al SERNAC en junio de 2019, el Subdirector de Consumo Financiero propuso como parte de sus compromisos de gestión institucional para los años 2019-2022, un plan de gestión trianual que, junto con implementar la CEC, comprometió la generación de 6 experimentos que evalúen y permitan rediseñar los formatos vigentes de cartillas de información que reciben los consumidores al cotizar un producto financiero, así como durante la vigencia del contrato. Desde un comienzo, el objetivo de esta propuesta fue que los resultados de los experimentos sirvieran de base para que el Director Nacional del SERNAC ejerciera su potestad para proponer al Presidente de la República el perfeccionamiento de los reglamentos que, en 2012, determinaron el formato de estas cartillas de información al consumidor financiero, pero cuya efectividad no habían sido evaluada. A nivel general, la razón que explica la creación de la Coordinación de Economía del Comportamiento en la Subdirección de Consumo Financiero, es que los consumidores financieros son especialmente vulnerables por sus problemas de comprensión de los productos financieros, debido a la alta complejidad que poseen y, en consecuencia, existe un alto riesgo de adopción de decisiones financieras sub-óptimas. En ese contexto, la Subdirección consideró que proveer información al consumidor de una forma clara, permite avanzar en la protección de los derechos de los consumidores financieros, promueve la transparencia de las empresas y fortalece la confianza entre los distintos actores del mercado. Finalmente, la Coordinación Economía del Comportamiento entró en funcionamiento y se encuentra vigente a partir de la Resolución Exenta N° 631, del 28 de Agosto del 2019, como unidad dependiente de la Subdirección de Consumo Financiero, definiendo el inicio de la implementación de un equipo especializado y que genera propuestas regulatorias aplicando las ciencias del comportamiento.

18

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

\*

A nivel internacional, CEC se ha inspirado en las investigaciones realizadas por la academia y el trabajo desarrollado por instituciones tales como el Behavioural Insights Team (BIT), la

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial (WB). A nivel nacional, la Coordinación de Economía del Comportamiento de SERNAC es la única unidad en el sector público nacional, dedicada a mejorar las decisiones de los consumidores financieros a través de intervenciones basadas en evidencia experimental y las ciencias del comportamiento.

19

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?: \*

A nivel internacional existen algunas entidades gubernamentales que utilizan ciencias del comportamiento para temas de consumo, tales como el Consumer Protection Ontario, Government of Ontario el Advisory Council for Consumer Affairs y el Federal Ministry of Justice and Consumer Protection. Sin embargo, en nuestro conocimiento, en América Latina no hay otras instituciones que posean una unidad destinada únicamente a la investigación en base a las ciencias del comportamiento con foco en la protección de los consumidores financieros que genere propuestas de reforma regulatoria con potencial de impacto en la totalidad del mercado financiero nacional. En segundo lugar, la iniciativa es innovadora porque va más allá de la política pública tradicional en materia de consumo financiero, la cual se ha enfocado principalmente en reducir las asimetrías de información entre los distintos actores, sin considerar mayormente el contexto en que los consumidores toman sus decisiones y procesan dicha información. En tercer lugar, el uso de la evidencia experimental ha sido largamente recomendado por organismos internacionales y academia para el diseño y evaluación de políticas públicas efectivas, sin embargo, no ha sido bastante utilizada en el Estado Chileno como metodología de evaluación de políticas públicas. En cuarto lugar, la iniciativa es innovadora porque en diversos proyectos el equipo ha involucrado académicos e investigadores de universidades nacionales e internacionales en la conducción de los experimentos. Finalmente, cabe mencionar que para el experimento de campo se realizó un acuerdo de colaboración con BancoEstado que permitió probar los rediseños con más de 200.000 consumidores en circunstancias reales. Esto conllevó una gran coordinación con otra entidad pública y principal proveedor de créditos hipotecarios del mercado.

## Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

b. Valor y Beneficio Público: implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).



300 palabras como máximo para cada respuesta.

20

### Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias: \*

En tanto los estudios desarrollados tienen por objeto alimentar cambios regulatorios de aplicación obligatoria para la industria financiera, la población objetivo de la experiencia innovadora ha sido la población de Chile consumidora de servicios financieros, ya sea en instituciones bancarias, cooperativas, cajas de compensación, entre otras. Usando cifras de la Comisión para el Mercado Financiero, los potenciales beneficiados de los estudios realizados a la fecha son los consumidores que poseen productos financieros tales como créditos hipotecarios, tarjetas de crédito y seguros automotrices. Específicamente, en Chile, de los 17.5 millones de habitantes, hay un total de 1.124.287 personas que poseen créditos hipotecarios y 3,1 millones de créditos de consumo bancarios. En consecuencia, deben recibir trimestralmente la "Comunicación del Estado de su Crédito, que será rediseñado. Además, cerca de 7,5 millones de tarjetas de crédito registran operaciones recientes en Chile, por lo cual reciben mensualmente el estado de cuenta fijado por la regulación, cuyo rediseño ha propuesto SERNAC. Finalmente, el estudio de rediseño de la hoja de cotización de seguros generales considera como potenciales beneficiarios los dueños de las pólizas de los 1.843.350 vehículos asegurados a diciembre de 2020.

21

### Metas/Indicadores de Resultados: \*

Los indicadores de resultados se asocian al cumplimiento de una cierta cantidad de experimentos y/o estudios por año. Además, las metas de la Coordinación de Economía del Comportamiento corresponde a las metas de gestión de alta dirección pública del Subdirector de Consumo Financiero. En este sentido, en el primer año de implementación de la Coordinación Economía del Comportamiento se le asignó la meta de completar dos estudios, mientras que durante su segundo y tercer año de funcionamiento su meta asignada fue de tres y cuatro estudios respectivamente.

22

### Metas/Indicadores de Impacto: \*

CEC tiene como meta un número establecido de estudios a realizar por año. Con estos estudios ha demostrado que la aplicación de ciencias del comportamiento en el rediseño de las cartillas financieras, permite que el consumidor financiero tenga información más clara, más fácil de entender y comparable con el mercado, para una mejor toma de decisiones de consumo, con lo cual además, puede aumentar la competencia en el mercado financiero. Cada estudio considera indicadores de impacto. En particular, hemos calculado en cuántas personas se traduce el hallazgo principal en cada experimento. Los resultados del estudio de créditos hipotecarios indican que el prototipo rediseñado por SERNAC aumenta un 23,3% la probabilidad de cotizar un nuevo crédito respecto de aquellas personas que vieron el formato actual. Esto se traduce, en que el nuevo formato podría impactar en la conducta de entre 200.000-300.000 personas aproximadamente, cada trimestre. Por otro lado, los resultados del estudio de rediseño del Estado de Cuenta de tarjetas de crédito muestran un impacto en la disposición a pagar el monto total facturado. Específicamente, se logró aumentar en 12 puntos porcentuales la probabilidad de la disposición a pagar el total facturado con respecto al estado de cuenta actual. Estos resultados, conllevan un ahorro en intereses para los consumidores que, teniendo la capacidad de pagar la totalidad o un monto superior al mínimo, pagan cifras menores debido a que no conocen con certeza los intereses y consecuencias de sus decisiones. En base a los resultados del estudio del rediseño de la Hoja Resumen de Cotización de seguros automotrices, se obtuvo que 76.130 contrataciones de seguros podrían haber resultado en otra contratación al haber cotizado otras opciones en el mercado. Por lo tanto, un aumento en los incentivos a cotizar favorece a los consumidores que actualmente no cotizan otros seguros, obteniendo primas más costosas, menores coberturas o deducibles más altos respecto a lo que podrían obtener en caso de cotizar otras opciones. En este mismo estudio, además se logró aumentar en 36 puntos porcentuales la comprensión de la información. En los link van los informes completos, incluyendo resúmenes públicos y los comentarios recibidos en consultas pública: -Créditos hipotecarios: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-58737.html> - Tarjetas de crédito <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-62778.html> -Seguros automotrices <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-63382.html>

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

300 palabras como máximo para cada respuesta. \*

La Coordinación de Economía del Comportamiento (CEC) utiliza distintas metodologías para lograr la conducción de RCTs. La iniciativa ha modificado cartillas de información de varios productos financieros, sin embargo, el proceso de investigación ha sido similar entre ellos. En primer lugar, se define la cartilla a diseñar considerando como variables el impacto en la comunidad, alcance y contingencia, y se define si es necesario contar con la colaboración de un equipo investigador externo o no. Posteriormente, se realiza una extensa revisión de la experiencia comparada y una evaluación cualitativa a la cartilla vigente. Posteriormente, a

través de la realización de grupos focales y/o entrevistas personales, se generan y testean con consumidores diversos prototipos de diseño. Tras lo cual, se define una serie de prototipos para su posterior estudio a nivel experimental, ya sea en línea o de campo. En ambos casos, se realiza inicialmente un experimento piloto para evaluar el funcionamiento y comprensión del experimento, así como del cuestionario adicional a utilizar. Una vez finalizado el experimento piloto, se analizan las respuestas y sugerencias para ser aplicadas al diseño final del experimento. Luego, se realiza el experimento y se analizan los resultados, con los cuales se genera una propuesta de cambio normativo asociada al rediseño de la cartilla informativa estudiada. Finalmente, se comparte el informe con los resultados para ser sometidos a una consulta pública, tras lo cual se responde a las consultas y se evalúan las sugerencias realizadas, las cuales pueden ser incluidas en la propuesta. Finalmente, el prototipo final es utilizado para generar una propuesta de cambio regulatorio.

## Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

c. Replicabilidad: se refiere a las condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

300 palabras como máximo para cada respuesta.

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización: \*

La complejidad operacional para la implementación de la Coordinación de Economía del Comportamiento incluye las modificaciones requeridas en la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), las cuales requirieron la aprobación del Director Nacional, quien por medio de una Resolución Exenta estableció la nueva organización interna, además de las funciones correspondientes a CEC. Adicionalmente, se estableció un presupuesto para la contratación de personal, definición de espacios para su funcionamiento y acceso a productos tecnológicos, tales como computadores y software. Cabe destacar que, dado que el equipo se constituyó como una Coordinación, esta requiere de horas personas de otros equipos (ej: diseñador, abogados, economistas), las cuales se establecen en la carta Gantt de trabajo. De esa manera, para un consiente y permanente trabajo, se requiere generar equipos que colaboren a cada proyecto. Esto resalta la necesidad de coordinar a distintas personas para lo cual es fundamental visibilizar los beneficios potenciales que tiene la utilización de las ciencias del comportamiento en la política pública. Es de hacer notar que recientemente, se iniciaron conversaciones con la Dirección Nacional de Defensa de las y los consumidores de Argentina,

para apoyar un proyecto que prevé la creación de una unidad similar a la CEC. Asimismo, se espera que en el mes de noviembre, se involucre activamente el Comité Técnico N°7 del MERCOSUR en la transferencia de capacidades técnicas tendientes a replicar experiencias en el uso de las ciencias del comportamiento en pro de la protección de los consumidores.

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización: \*

La Coordinación de Economía del Comportamiento no requiere de apoyo de autoridades políticas para su funcionamiento, pues el SERNAC es un organismo técnico y descentralizado, con autonomía y cuyo Director Nacional del SERNAC posee la autoridad para establecer la organización interna del Servicio. Esto hace relevante el conocimiento y convencimiento de la autoridad competente, sobre la utilidad de las ciencias del comportamiento.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización: \*

La Coordinación de Economía del Comportamiento ha identificado como puntos clave de éxito: (i) definir proyectos con alto impacto para la ciudadanía para lo cual ha sido fundamental buscar proyectos donde la institución pueda generar propuestas regulatorias; (ii) asociarse con instituciones académicas de alto prestigio en el desarrollo de los primeros proyectos, a fin de generar know-how interno; (iii) definir un proyecto inicial que muestre resultados claros, como lo ha sido el rediseño de cartillas informativas al consumidor financiero; (iv) asociar la creación de la Coordinación y sus proyectos a las metas de resultado anual del Subdirector de Consumo Financiero, (v) ser capaces de involucrar y compartir con los funcionarios y funcionarias de la institución y externos sobre la importancia de considerar las ciencias de comportamiento y los resultados de los experimentos realizados; y (vi) la participación de la ciudadanía en los estudios y consultas públicas sobre los resultados alcanzados en los diferentes experimentos.

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización: \*

El Director Nacional del SERNAC es quien posee las facultades para establecer la organización interna del Servicio y determinar las denominaciones y funciones que corresponderá a cada

unidad del Servicio. Por lo tanto, para la creación de la Coordinación de Economía del Comportamiento dependiente de la Subdirección de Consumo Financiero fue necesario que mediante una Resolución Exenta el Director Nacional de SERNAC, estableciera la nueva organización interna y a su vez definiera las denominaciones y funciones de todos los centros de responsabilidad, los previamente creados, así como de la nueva unidad de Coordinación Economía del Comportamiento. Adicionalmente, conforme a la ley, el Director Nacional posee la potestad para proponer al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía cambios normativos para perfeccionar la regulación del consumo en Chile, para lo cual deberá fundar su propuesta en una Informe Técnico. A la fecha el Director Nacional ha ejercido esta potestad en 3 casos, teniendo como base los informes con evidencia experimental generados por la Coordinación de Economía del Comportamiento de la Subdirección de Consumo Financiero.

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización: \*

La Coordinación de Economía del Comportamiento no requiere expresamente la coordinación con otras organizaciones gubernamentales para su funcionamiento. No obstante, la Subdirección de Consumo Financiero de la cual depende CEC mantiene estrechos vínculos con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) –regulador del mercado financiero en Chile. A su turno, el Director Nacional del SERNAC posee la potestad para proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la modificación de preceptos legales o reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores (art. 58, literal c, de la Ley Nro. 19.469, sobre Protección de los Derechos del Consumidor).

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización: \*

Antes de la implementación de CEC se consideraba como ideal poder contar con una coordinadora, un analista junior y un economista senior dedicados full time a la Coordinación de Economía del Comportamiento. Actualmente, el equipo de la Coordinación de Economía del Comportamiento está conformada por una coordinadora con dedicación exclusiva y una economista senior, quien apoya las labores de CEC dedicando 80% de su jornada. Además, por cada uno de los proyectos, se asigna a CEC dedicación part-time de otros miembros de la Subdirección de Consumo Financiero, entre ellos, 1 economista senior y 1 abogada experta en regulación financiera. Adicionalmente, también recibe el apoyo de otros Departamentos del SERNAC, como por ejemplo del Departamento de Comunicaciones Estratégicas, donde el diseñador ha trabajado en la generación de las cartillas. De esa manera, si contabilizamos los recursos humanos destinados a CEC correspondientes a un año fiscal, tomando como

referencia el presente año, se pueden considerar 110.000 USD aproximadamente. Además, durante el periodo de implementación de CEC se han generado 4 consultorías externas con académicos universitarios para que colaboraren en el proceso de diseño y evaluación, por un presupuesto de USD 37.025 USD aproximadamente.

## Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

d. Eficiencia: se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información:

300 palabras como máximo para cada respuesta.

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal): \*

Dado que las metas asociadas a la Coordinación son los números de estudios realizados por año y este indicador ha ido en aumento, el costo total de cada año de implementación ha ido modificándose. De esa manera, en el periodo junio 2019 a junio 2020, se realizó el primer experimento sobre el rediseño de la cartilla hipotecaria que tuvo asociado 34.567 USD aproximadamente donde se destinaron 23.209 USD en recursos humanos internos y 11.358 USD en asesoría externa. Para el periodo junio 2020 a junio 2021, se han realizado principalmente tres experimentos donde se destinaron 71.795 USD en recursos humanos internos y 25.667 USD en asesoría externa aproximadamente.

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos y indirectos): \*

Las cifras reportadas corresponden a estimaciones del impacto de los rediseños sobre la conducta de las personas, no obstante, una vez implementado los cambios regulatorios, el total de personas que recibiría las cartillas rediseñadas corresponden a la totalidad de la población que utilice el producto financiero considerado. El primer experimento en línea realizado para evaluar el impacto del rediseño de la Comunicación Trimestral de los créditos hipotecarios

estimó que el impacto potencial en cotización esperada podría ser entre 200.000 – 300.000 personas aproximadamente, cada trimestre. Por esta razón el costo por persona beneficiada se estima que es 0,14 USD. - Costo proyecto= 34.567 USD (18.276 USD en recursos humanos internos y 11.358 USD en asesoría externa). El segundo estudio evaluó el impacto en las decisiones financieras del consumidor de la comunicación del estado de cuenta de tarjetas de crédito donde se concluyó que un 27% de las personas que hubiesen pagado intereses adicionales ya no lo hace en el marco de este estudio. Por otro lado, a partir de una consulta a proveedores financieros que en julio de 2019 representaban cerca del 80% de las tarjetas de crédito con operaciones, informaron que el 45% de los consumidores pagaban un monto menor al monto total facturado y por lo tanto estaban pagando intereses rotativos y moratorios. Considerando sólo a las tarjetas de crédito con operaciones y que los resultados del experimento en línea son extrapolables al contexto nacional se estima que el costo por persona beneficiada es de 0,03 USD. Sin embargo, es importante destacar que el equipo de SERNAC realizó una alianza con el Ministerio de Economía para los gastos asociados al proyecto, por lo tanto, de los 31.195 USD asociados a la consultoría externa del proyecto, sólo 18.849 USD fueron originados en SERNAC a través de los recursos humanos internos establecidos para el proyecto. - Costo del proyecto: 31.195 USD (18.849 USD recursos humanos internos y 12.346 USD en asesoría externa) Los resultados del tercer experimento que consistió en determinar un diseño estandarizado de la hoja resumen de cotización de Seguros Automotrices muestran que 76.130 personas hubiesen cotizado otros seguros en caso de recibir la hoja diseñada por SERNAC. Considerando que el costo del proyecto fue de 37.933 USD, el costo por persona beneficiada es de 0,5 USD. - Costo del proyecto= 37.933 USD (28.993 USD recursos humanos internos y 9.000 USD en asesoría externa) Finalmente, los resultados del experimento de campo para poder calcular a los beneficiarios, están siendo analizados al momento de esta postulación.

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas siples): \*

Los periodos asociados a las metas CEC, no están relacionados al periodo fiscal. Por esta razón, los proyectos mencionados anteriormente fueron asociados a diferentes años fiscales. De esa manera, durante el primer año fiscal (2019) se incurrió en el costo aproximado de 22.963 USD asociados al primer experimento, (11.605 USD recursos humanos internos y 11.358 USD en asesoría externa) Durante el segundo año fiscal (2020), se gestionaron dos experimentos en línea y el experimento de campo. De estos, el experimento de tarjetas de crédito se desarrolló en totalidad durante el año 2020. Mientras que los experimentos de seguros y el experimento de campo con Banco Estado se diseñaron y gestionaron durante 2020 y 2021. De esa manera, considerando sólo los meses destinados a estos tres proyectos durante el año 2020, se estima que se incurrió en 71.768 USD. (46.101 USD recursos humanos internos y 25.667 USD en asesoría externa). Del año fiscal actual (2021), a la fecha se contabiliza que se han destinado 37.298 USD en recursos humanos para el experimento en línea de seguros y experimento de campo.

33

Número total y porcentual de personal involucrado en la gestión de la práctica innovadora (nota: indicar involucramiento de actores no-estatales, caso relevante): \*

Actualmente, la Coordinación de Economía del Comportamiento está conformada por 2 personas, una coordinadora quien tiene dedicación exclusiva para los proyectos de la Unidad y una analista senior que se incorporó al equipo de la Subdirección de Consumo Financiero a principios de abril del reciente año (año 3 de CEC), quien apoya las labores de CEC dedicando actualmente un 80% de su jornada. No obstante, CEC recibe el apoyo de otros miembros de la Subdirección de Consumo Financiero – abogados, abogadas y economistas - en temas legales y financieros. Además, CEC también trabaja con personas y equipos de otras Subdirecciones del SERNAC. Por otro lado, la generación de alianzas con la academia y otras instituciones públicas han sido fundamentales para los estudios. El experimento online del rediseño de la cartilla hipotecaria fue realizado en conjunto a investigadores del Center for Experimental Social Sciences (CESS) de las Universidades de Santiago de Chile y Oxford (Nuffield College), donde SERNAC diseñó las cartillas de información y el CESS condujo el RCT. Mientras que el estudio sobre el rediseño del estado de cuenta de tarjetas de crédito se realizó en colaboración con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y un equipo de investigadores del Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería de la Universidad de Chile. Asimismo, el experimento de campo fue realizado en conjunto a BancoEstado, banco estatal con gran participación en el mercado hipotecario, y a un grupo de investigadores de la alianza J-PAL LAC y la Pontificia Universidad Católica de Chile. Finalmente, el experimento para diseñar un formato estandarizado de hoja resumen para la cotización de seguros automotrices contó con la asesoría del Behavioural Insights Team para el diseño de la intervención, sin embargo, la etapa experimental fue conducido en su totalidad por el equipo de SERNAC.

## Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

e. Sustentabilidad: implica el nivel de permanencia, resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: (300 palabras como máximo para cada respuesta):



34

Tiempo de vigencia legal: \*

La Coordinación Economía del Comportamiento se encuentra vigente por medio de la Resolución Exenta 631 del 28 de agosto del 2019

35

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:  
(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional). \*

Resolución Exenta 631 del 28 de agosto del 2019

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política  
(nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados): \*

El SERNAC es un órgano descentralizado de la administración pública. La unidad de Coordinación Economía del Comportamiento se ha desempeñado sin variaciones desde su creación. No han existido cambios gubernamentales en el periodo.

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados): \*

Desde su creación como unidad bajo el alero de la Subdirección de Consumo Financiero, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha sido el mismo.

38

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible): \*

No aplica a la iniciativa.

39

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible): \*

No aplica a la iniciativa.

40

Número de donantes/cooperantes (en último los últimos 2-3 años fiscales): \*

No aplica a la iniciativa.

## Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

f. Perspectiva de Género, Diversidad y Derechos Humanos. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: (300 palabras como máximo para cada respuesta):

41

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo: \*

En particular, la unidad tiene como objetivo realizar estudios basados en las ciencias del comportamiento, que generen propuestas regulatorias que mejoren las condiciones de todos los consumidores financieros sin importar su género, raza, religión o cualquier otra característica del consumidor. En este sentido, la Coordinación Economía del Comportamiento busca generar propuestas de política pública que beneficie a los consumidores. Sin embargo, en el proceso de evaluación de la intervención, los participantes puedan opcionalmente informar su género, sin que esto implique alguna diferencia en su participación. Esta información nos ha permitido realizar un análisis de heterogeneidad, en el cual se analiza si las intervenciones afectan al género masculino y femenino de manera distinta. A modo de ejemplo, en el caso del rediseño de la hoja de resumen para seguros automotrices se lograron reducir las brechas de género en cuanto a la comprensión de la prima y deducible, aumentando en 11 y 8 puntos porcentuales respectivamente. Finalmente, cabe señalar que el equipo de SERNAC asociado a los proyectos ha sido en su mayoría paritario

42

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?: \*

No aplica a la iniciativa.

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros.  
Señale cifras por favor: \*

Los experimentos se desarrollan de manera que la muestra utilizada sea balanceada entre hombres y mujeres, además, permite que los participantes indiquen su género como masculino, femenino u otro. Adicionalmente, al realizar los experimentos online en un horario y plazo amplio se busca la mayor participación posible y de esta manera poder capturar una muestra representativa de la población del país, ya sea en temas de género, edad, nivel de escolaridad, ingresos u otros factores.

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género?  
¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?: \*

El SERNAC cuenta con una política de igualdad de género, teniendo metas institucionales ligadas a la generación de productos y estudios con componentes de género. Por otro lado, la institución realiza capacitaciones internas en temas de género, cuyo objetivo es proveer a sus funcionarios y funcionarias las herramientas que nivelen los conocimientos respecto a conceptos básicos de la teoría de género, así como revisar su relación con el consumo y proveer ejemplos de su aplicación en SERNAC. Además, recientemente se creó una escuela de liderazgo femenino y cursos en la temática.

## Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

g. Incidencia Ciudadana. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de involucramiento de la ciudadanía en las diferentes etapas de la experiencia

innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

Precise la siguiente información: (300 palabras como máximo para cada respuesta):

45

**Información:** la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares): \*

SERNAC difunde los resultados de su investigación con la ciudadanía, organismos públicos y entidades relacionadas a la temática en estudio, a través de la publicación de informes en el sitio web del SERNAC, donde se ponen a disposición y se abre un periodo de consulta pública donde los consumidores, industria y academia puedan comentar el estudio publicado. A partir de esto, el equipo evalúa la incorporación de estas recomendaciones y genera un documento público que da respuesta a la consulta pública. Asimismo, el equipo ha generado tres seminarios en línea, disponibles en el canal de youtube de SERNAC, sobre los principales estudios realizados a la fecha.

46

**Consulta:** la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares): \*

Han existido diversas instancias de participación por la ciudadanía. En primer lugar, para diagnosticar los problemas a solucionar se consideran las acciones que ha realizado SERNAC en la temática y reclamos recibidos en el portal del consumidor. Por otro lado, el diseño de todas las intervenciones ha considerado la participación de consumidores en entrevistas y grupos focales, donde se han iterado los diseños de las cartillas informativas. Asimismo, los RCTs realizados han considerado la participación de miles de personas (548 en experimento online hipotecario, 245.743 en experimento de campo hipotecario, 1.328 en experimento tarjeta de crédito, 3.008 en experimento seguro automotriz). Finalmente, es importante destacar que los resultados de las investigaciones realizadas son sometidos a consulta pública a través del sitio web del SERNAC, donde se invita a la comunidad, académicos e instituciones relacionadas a enviar sus consultas al correo electrónico correspondiente. Las cuales son consideradas para la generación de la propuesta regulatoria.

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares): \*

El involucramiento de la ciudadanía en las investigaciones desarrolladas por la Coordinación se da en distintas etapas del proceso de investigación. El proceso de investigación comienza tras la detección de algún problema de la ciudadanía, tales como bajos niveles de comprensión de la información provista por los proveedores financieros. Tras la etapa de investigación desarrollada por la Coordinación viene la etapa de diseño. En la etapa de diseño de los prototipos se han realizado entrevistas y focus group donde se analizan los comentarios y sugerencias para ser incorporados al diseño final a evaluar. Posteriormente, los prototipos rediseñados son testeados en un experimento online o de campo, donde son los propios ciudadanos los participantes del experimento. Adicionalmente, en algunos casos se han realizado encuestas posteriores a los participantes para recopilar información adicional.

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora: \*

Por el momento, no se han realizado colaboraciones para la identificación de problema y entrega de soluciones con miembros de las organizaciones de la sociedad civil, no obstante, la Coordinación Economía del Comportamiento se encuentra disponible para la realización de colaboraciones a futuro.

## ANEXOS (Opcional)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-58737.html>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-62778.html>

51

Anexo III. Agregar link del documento:

<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-63382.html>

---

## Declaración de los Participantes

La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.



52

Nombre de la/del Representante Legal: \*

Lucas Del Villar Montt

53

Cargo: \*

Director Nacional

54

Teléfono: \*

+56 442024617



55

Correo Electrónico: \*

56

Nombre de la persona de contacto: \*

57

Cargo: \*

58

Correo electrónico: \*

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2021: \*

 Sí

NO