

Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional de **O'Higgins**

1. ¿Qué hicimos en la región durante el 2022?
Proteger – Educar – Informar
2. Reclamos a nivel regional:
 - 25.037
 - Distribución por género:
Femenino:11436
Masculino: 13.557
 - Comunas con mayor número de reclamos: Rancagua 39,3%, Machalí 8,5%, San Fernando 8,4%, Rengo 6,10%, San Vicente Tagua Tagua 3,8%
 - Reclamos por nacionalidad: 99,4%
 - Mercados con mayor volumen de reclamos: Comercio minorista General 31,0%, financieros 19,7%, telecomunicaciones 17,13%.
3. Reclamos Dirección Regional:
 - Reclamos ingresados: 2.380
 - Reclamos gestionados: 2380
 - %casos cerrados: 100%
 - Mercados más reclamados: Financieros 35,17%, Comercio minorista general 14,7%, Telecomunicaciones: 13,36%
 - Categorías de motivo legal: Garantía legal 8,19%, servicio defectuoso 6,3%, cobro de un precio superior al exhibido 6,26%
 - Proveedores más reclamados: Banco estado 6,3%, CGE distribución 6,2%, tarjeta CMR 4,08%, ESSBIO 3,5%.
 - Distribución de tipo de cierre: Proveedor acoge 44,12%, Proveedor no acoge 37,4%, proveedor no responde 12,27%.
4. Atención ciudadana:
Reclamos – No molestar – Me quiero Salir
5. No Molestar
 - Total de Solicitudes: 9.272
 - Total de consumidores: 1.216
6. Me Quiero Salir:
 - Número de solicitudes: 3.346
7. Plataformas municipales:
 - Chimbarongo, codegua, coinco, coltauco, La estrella, Las cabras, malloa, nancagua, pichilemu, paredones, pichidegua, quinta de tilcoco, Rancagua, pumanque, requinoa, san Fernando, rengo, san vicente.
8. Plataformas municipales gestión:
San Vicente de TT, Rengo, San Fernando
Comunas con mayor número de reclamos: Rengo 44,7%, San Fernando 29,8%, San Vicente de TT 14,9%
9. Protección y compensaciones:
 - Juicios de Interés colectivo: 3
 - Juicios de interés general: 50
 - Celebración de convenio UOH
10. Educación para el consumo:
 - Ed. Financiera: mujeres 145, hombres 185, total:330

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Promoción de derechos: mujeres 349, hombres 97, total:446
- Medio ambiente y prácticas de consumo: mujeres 47, hombres 66, total:113
- Total, de actividades implementadas: 28
- Total de mujeres: 541
- Total hombres: 348
- Total, beneficiarios: 889

11.Despliegue territorial: Conversatorio derechos y deberes para un consumo responsable en personas mayores, taller promoción de derechos comuna de pichidegua, Taller promoción de derechos a participantes de programas de fomento productivo, taller promoción de derechos estudiantes UOH, Feria de servicios en el día de la discapacidad, Taller de educación financiera San Vicente.

12.Participación ciudadana:

- Conversatorio de Género y consumo
- Conversatorio de Derechos y deberes en personas mayores

13.Acciones con enfoque de género e inclusión:

- Convenios de colaboración: SENADIS- PRODEMU- SERNAMEG

14.Fiscalización:

- 46 fiscalizaciones en total

MERCADOS	FISCALIZACIONES	PORCENTAJ E
COMERCIO MINORISTA GENERAL	25	54,35%
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	7	15,22%
TRANSPORTE	4	8,70%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	4	8,70%
VEHICULOS Y RODADOS	2	4,35%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES	1	2,17%
COMERCIO MINORISTA DE COMBUSTIBLES	1	2,17%
ENTRETENCION	1	2,17%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	1	2,17%
Total general	46	100,00%
COMUNAS	FISCALIZACIONES	PORCENTAJ E
RANCAGUA	20	43,48%
SAN FERNANDO	4	8,70%
PICHILEMU	2	4,35%
REQUINOA	1	2,17%
SANTA CRUZ	1	2,17%
MOSTAZAL	1	2,17%
RENGO	1	2,17%
OTRAS COMUNAS	16	34,78%
Total general	46	100,00%



15. Desafíos y compromisos:

- Cinco ejes centrales: fiscalizar y proteger con impacto, prevenir y detectar abusos y malas prácticas, acompañar y conectar con las personas usuarias, fortalecer nuestro posicionamiento y reputación, valorar, incentivar potencias nuestros equipos y sus personas.

16. ¿En qué vamos durante este año?

- Fiscalización multitarea
- Inauguración plataforma de Rancagua
- 1º sesión consejo consultivo
- Conversatorio enfoque de derechos en discapacidad
- Gobiernos en terreno
- Convenio de colaboración Coinc

17. Equipo DR O'Higgins:

- Director Regional: Ignacio Tello Cardone
- Abogado: Efraín Contreras Bolla
- Soporte Administrativo: Leticia González Vásquez
- Profesionales de Apoyo:
 - José Luis Navarro
 - Constanza Jara Rojas
- Ejecutivas atención de Público:
 - Paula Ramírez Hurtado
 - Carmen Márquez Palominos
- Fiscalizador: Rodrigo Cáceres Arellano



18. Preguntas DPC:

- 1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tienen el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?
- 2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?
- 3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?
- 4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad: Rancagua

Lugar: Salón Samuel Román de Casa de la Cultura

Fecha: 17 de mayo 2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes:

- Organizaciones de la sociedad civil: Club Por siempre alegre, Club Viento del sur, Federación de estudiantes de la Universidad de O'Higgins, Club Fuerza Poniente, Sindicato MTI, JJVV Villa Florencia y Club de cueca.
- Servicios Públicos: SUPERIR, SISS, CORFO, PRODEMU, S. Transporte, S. Economía y SernamEG.

Total, asistentes: 28

1. Desarrollo de la actividad

La cuenta pública se realizó durante la jornada del miércoles 17 de mayo, iniciándose a las 16:00 horas, en donde luego de que el Delegado Presidencial Regional Fabio López y el Seremi de Economía Guillermo Acuña, entregaran unas palabras y un saludo, el Director Regional don Ignacio Tello, dio inicio a la presentación en donde dio cuenta de la gestión realizada durante el año 2022, señalando los reclamos a nivel regional, reclamos de la dirección regional, atención ciudadana, plataformas municipales, protección y compensaciones, despliegue territorial, participación ciudadana, acciones con enfoque de género e inclusión y fiscalización, equipo dirección regional, desafíos y compromisos, preguntas guías entregadas por DPC para los asistentes.

Finalmente, algunos asistentes realizaron preguntas dirigidas al Director Regional, de las cuales fueron seleccionadas por los monitores a cargo, para luego indicar que las preguntas no respondidas en esa instancia, serían enviadas al correo electrónico.

Al finalizar la cuenta pública, se indicó a los participantes que pasaran a disfrutar del coffee, que tenía preparado la DR O'Higgins, para dar cierre a la actividad.

2. Resultados del trabajo

En los grupos de trabajo de la actividad participativa organizada en el contexto de la cuenta pública, surgieron diferentes preguntas y comentarios de los asistentes, respecto a la gestión de la Dirección Regional.

Las preguntas fueron las siguientes:

1. ¿Se puede llegar a JJVV para mayor información? Instruir a más personas porque no todas saben reclamar como corresponde
2. ¿Sernac contará con mayores atribuciones prontamente?

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. ¿Qué se puede hacer para que CTC cambie los postes de alumbrado que se están cayendo a pedazos por desgaste de material?
4. ¿Cuáles son las acciones que el Sernac implementará en relación a las personas cuidadoras y el mundo de la discapacidad, para garantizar el acceso preferencial a la atención y seguimiento de casos?
5. ¿Cómo incentivar la educación financiera en los estudiantes de educación superior?
6. ¿Cómo ha enfrentado a nivel regional el problema de la colusión que se ha producido a nivel nacional?
7. ¿Cómo puede ayudar Sernac a que las empresas de servicios tengan medios de contacto mucho más expedito?
8. ¿Sernac cuenta o no con fondos concursales para capacitar a la comunidad?
9. Considerando que en la sociedad existe el joven, adulto joven, adulto mayor y tercera edad, en su opinión ¿cuál es el segmento que más acude a Sernac, y cuáles son los reclamos más habituales que piden solución?
10. ¿El Sernac tiene facultades para sancionar directamente las empresas?
11. ¿Es legal que llamen insistentemente a mi teléfono o al de mi marido para cobrar una deuda que es mía?
12. ¿Cómo funciona la garantía legal?

De las preguntas realizadas, las cuales fueron escritas en una hoja que se les entregó al principio de la actividad, se seleccionaron 3 de ellas, de las cuales el director dio respuesta en ese momento al público:

Pregunta n°1:

- ¿El Sernac tiene facultades para sancionar directamente a las empresas?
- R: Lamentablemente el SERNAC no posee esa facultad en la actualidad. Sin perjuicio de eso no renunciamos a la posibilidad de que esa facultad se incorpore a nuestra ley por la vía de un proyecto de ley en el parlamento.

Pregunta n°2:

- ¿Es legal que llamen insistentemente a mi teléfono o al de mi marido para cobrar una deuda que es mía?
- R: Esa situación no es legal en virtud de que la ley del consumidor establece reglas claras a las empresas de cobranza para realizar sus gestiones de cobro. Dentro de esas reglas se encuentra la de contactar como máximo 3 veces por semana a una persona deudora y la imposibilidad de contactar a otra persona que no sea la persona deudora para efectuar la acción de cobro.

Pregunta n°3:

- ¿Cómo funciona la garantía legal?
- R: Cuando el producto adquirido se eche a perder o no funcione de acuerdo al objeto y fin del bien tengo derecho como consumidor dentro del plazo de 6 meses desde la entrega del bien para ejercer mi derecho a garantía legal que se expresa en la elección de una de estas tres alternativas: -Cambio del producto, devolución del dinero o reparación del mismo.

3. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes:



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los asistentes manifestaron la solicitud de charlas a los estudiantes, mujeres jefas de hogar y personas mayores de la Región de O'Higgins.

4. Evaluación Final:

La cuenta pública tuvo una excelente convocatoria tanto de autoridades como de representantes de las distintas organizaciones civiles con las que la Dirección Regional ha trabajado actualmente. El desarrollo de la cuenta pública se realizó en un lugar céntrico de Rancagua, el cual fue de fácil acceso para las personas convocadas. Se tuvo participación activa de los asistentes, quienes respondieron a las preguntas dispuestas por DPC y además se mostraron interesados en realizar preguntas de forma anónima en una hoja que fue entregada por los moderadores, siendo dirigidas al Director Regional para que fueran contestadas en esa instancia.

5. Anexos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

