

# Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional del **Ñuble**

A continuación, se dan a conocer los datos más relevantes en razón de las materias y procesos que la dirección regional del SERNAC Ñuble catastró durante el año 2022, datos que se demostrarán en la cuenta pública participativa del próximo día miércoles 17 de mayo de 2023. Los ejes centrales del SERNAC se enfocan principalmente en sostener **cercanía con la ciudadanía**, identificando y considerando sus necesidades reales, bajo un marco de **Eficacia y eficiencia** que permitirá realizar acciones o desarrollar herramientas útiles, importantes en la **protección de las y los consumidores, que permita** promover relaciones de consumo más justas, desplegar acciones de protección, promover buenas prácticas y aplicar las atribuciones del Servicio.

**Estos datos se agrupan de la siguiente manera:**

**Reclamos:** Dependiendo de la modalidad de ingreso de reclamo, se puede distinguir lo siguiente, con respecto a los consumidores de la región de Ñuble:

**Ingreso call center: 1.377 personas, que representan el 0.22%** del total nacional de reclamos ingresados en SERNAC, bajo esta modalidad.

**Ingreso web: 5.372 personas, que representan el 0.85%** del total nacional de reclamos ingresados en SERNAC bajo esta modalidad.

**Ingreso presencial: 1558 personas, que representan el 0,25%** del total nacional de reclamos ingresados en SERNAC, bajo esta modalidad.

**Consultas:** El número de consultas ingresadas en el año 2022, fueron 402

números de consultas cerradas, corresponde a 401 atenciones.

**Herramientas del SERNAC para la ciudadanía:**

- **Alerta Ciudadana:** Dato no encontrado.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- **No Molestar:** Se recibieron en total durante el año 2022, 3.538 solicitudes, ingresadas por 450 consumidoras/res. Siendo el mercado de las telecomunicaciones el principal mercado que presenta este tipo de solicitudes.

- **Me Quiero Salir:** Se recibieron por la dirección regional un total de 1.499, solicitudes, siendo el producto internet fijo hogar en materia de telecomunicaciones el más solicitado.

### **I. Protección y compensaciones**

- Juicios de Interés Colectivo: 1 procedimiento de este tipo que se cerró durante el año 2022.

- Juicios de Interés General: Iniciado en la región un total de 35 juicios de este tipo, y siendo un total de 48 juicios los que se cerraron durante ese año.

### **II. Educación para el Consumo**

- Cursos de Aula Virtual: Actualmente se desarrolla la ejecución del curso profesional docente, que, a través de la temática educación para el consumo sostenible en la escuela, busca educar en materias de consumo a la ciudadanía.

- **Talleres durante el año 2022:**

Talleres Educación financiera: se realizaron un total de: 10

Nº Participantes Talleres Educación Financiera, se realizaron un total de: 263

Talleres en Educación en Derechos del Consumidor, se realizaron un total de: 5

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nº Participantes Talleres en Educación en 100  
Derechos del Consumidor, se realizaron un total  
de:

Talleres Prácticas de Consumo y Medio 5  
Ambiente, se realizaron un total de:

Nº Participantes Talleres Prácticas de Consumo y 225  
Medio Ambiente, se realizaron un total de:

Nº envíos materiales educativo físico o digital, 19  
se realizaron un total de:

### III.Participación Ciudadana

- **Mecanismos participativos:** Se realizaron un total de 4 mecanismos de participación, en específico conversatorios de consumo, particularmente en las comunas de Ninhue, Yungay, Chillán, de manera presencial y online.

### IV.Acciones con enfoque de género e inclusión

Bajo esta línea durante el año 2022 se desarrollaron los siguientes talleres con enfoque de género.

16-06-2022 Taller de genero con OMIL El Carmen.

17-05-2022 Taller de microempresarias con Programa de Mujeres Municipalidad de Chillán.

**V.Fiscalización:** En la región se realizaron 6 operativos de fiscalización en el año 2022.

## **VI.Estudios**

- Alertas de calidad y seguridad de productos: Se ingresaron y gestionaron en la región un total de 8 alertas regionales.

## **VII.Desafíos y compromisos 2023**

Dentro de los principales desafíos y compromisos este año 2023, se puede distinguir lo siguiente:

**En materia de calidad y seguridad de productos,** se ha realizado una nueva versión de la mesa seguridad de productos, con los servicios públicos que participan en un trabajo intersectorial desde el año 2021 en la región de Ñuble, el acercamiento a la ciudadanía es el foco principal del trabajo encaminado a través de ferias de seguridad, operativos de fiscalización en conjunto con los servicios públicos y talleres y charlas dirigidas a las y los consumidores a fin de recomendar y aconsejar a la ciudadanía de Ñuble a que pueda tomar las mejores decisiones de compra respetando la seguridad en el consumo.

**En materia de participación ciudadana,** el despliegue territorial regional es el eje principal a desarrollar, enfocarse en la pluralidad de públicos objetivos, así como la implementación de nuevos mecanismos de participación resulta fundamental a la hora de relevar la importancia y rol de SERNAC en la región de Ñuble. Las actividades propuestas y programadas por el consejo consultivo de la sociedad civil servirán para levantar necesidades de todos los grupos, organizaciones comunitarias de distintas comunas y provincias de la región. Aquello permitirá sostener un trabajo consolidado en el tiempo que se traduzca en programas o planes a desarrollar el próximo año 2024, y que resulten ser respaldadas por la ciudadanía toda.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**En materia de educación,** la vinculación con los liceos, colegios y escuelas es importante para educar e informar a los distintos públicos en materia de educación financiera, educación sustentable y derechos y deberes de los consumidores principalmente, sosteniendo un trabajo colaborativo que busca mantenerse en el tiempo a través del apoyo de Universidades con los cuales la dirección regional mantiene convenio vigente.

**A nivel de relacionamiento institucional,** se busca suscribir nuevos convenios de colaboración en comunas donde no existe plataforma municipal de SERNAC, ello con la finalidad de acercar el servicio público a las personas que residen en los lugares más recónditos y de difícil acceso de la región de Ñuble. A ello se suma el trabajo de impulsar convenios de colaboración que si bien se suscribieron en años anteriores es conveniente otorgar un nuevo impulso que signifique empoderar a las y los consumidores de las comunas de la región de Ñuble a que puedan ingresar sus reclamos y consultas en sus territorios.

**En materia de juicios de interés general,** se seguirá apoyando la defensa de las y los consumidores, bajo un constante monitoreo del mercado que signifique ir descubriendo las nuevas problemáticas de los habitantes de la región de Ñuble, lo que se traducción en nuevos ingresos y gestión de juicios de interés general en la región.



## Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Ciudad:** Chillán.

**Lugar:** Salón Prat, ubicado en Delegación Presidencial Regional de Ñuble, Avenida Libertad sin número, edificios públicos, segundo piso.

**Fecha:** 17.05.2023

**Instituciones y/u Organizaciones asistentes:** SEREMIA Economía Fomento y Turismo, JUNJI, CAJ Regional Ñuble, Fundación Integra, SERNAPESCA, SEC, SEREMIA Salud, SENAMA, SENADIS, Universidad del Bío Bio, Universidad del Alba, Universidad de Concepción, Unión comunal de junta de vecinos urbanas de Chillán, Asociación de consumidores ACOPROCH, Uniones comunales de adultos mayores de Chillan, Coihueco. Comunales de adultos mayores de San Carlos, San Nicolás y Chillán, Unión comunal de discapacitados de San Nicolás, asociación de centros de madres de Coihueco.

**Total, asistentes:** 25.



## 1. Desarrollo de la actividad

### 1.1. Programa de la actividad:

#### Programa

Cuenta Pública Participativa 2023

SERNAC

Hora	Actividad
10.30 – 10.40	Acreditación de autoridades y representantes invitados/das e invitadas/dos ciudadanos.
10.40 – 10.50	Bienvenida a las y los asistentes
10.50 – 11.00	Palabras del Director Regional (S) SERNAC Ñuble Sr Manuel Muñoz García.
11.00 – 11.45	Presentación Cuenta Pública 2023 - Director Regional (S) SERNAC Ñuble Sr Manuel Muñoz García.
11.45- 12.15	Diálogo participativo.
12.15- 12.30	Preguntas al Director Regional (S) del SERNAC.
12.30	Coffee de despedida.

**Libreto Presentador.**





Muy buenos días a todas y todos. Hoy nos encontramos en este lugar para dar comienzo a la cuenta pública SERNAC año 2023, la que tendrá por finalidad dar a conocer a la comunidad de la región de Ñuble la gestión institucional del Servicio Nacional del consumidor durante el año 2022, realizando un recuento de los principales hitos del año 2022, organizados en torno a los ejes estratégicos que orientan nuestro trabajo con enfoque en las personas facilitando una mejor relación entre ellas y el mercado.

Agradecemos su asistencia y participación, saludando a las autoridades regionales de servicios públicos y a sus respectivos representantes, así como de instituciones públicas y privadas que hoy nos acompañan.

Representante SEREMI Economía Fomento y Turismo, región de Ñuble  
Sr Eraldo Betancur.

Representante Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), región de Ñuble  
Sr Boris Oviedo.

Director Regional Ñuble (s) CAJ Bío Bío Sr Alexis Paredes.

Representante Fundación Integra, región de Ñuble Sra Ximena Montero.

Representante del Servicio Nacional de Pesca SERNAPESCA, región de Ñuble  
Sr Raúl Lara.

Representante Subsecretaría Electricidad y Combustibles (SEC), región de Ñuble  
Sr Mauricio Cofré.

Representante de SEREMI Salud, región de Ñuble Sur Gonzalo Toledo.

Coordinador Regional SENAMA, Sr Carlos Jiménez

Directora Regional Servicio Nacional de la discapacidad SENADIS Sra  
Natalia Barriga

Director Carrera Derecho Chillán, Universidad del Alba Sr Baltazar  
Guajardo

Representante Universidad del Bio Bio Sra Marisela Fonseca

Representante Universidad de Concepción Sra Paula Morales

**Saludamos a los miembros de nuestro consejo consultivo  
SERNAC que este año 2023 se conformó por primera vez en la  
región y los representantes de otras organizaciones  
comunitarias que hoy nos acompañan:**

Mónica Vergara y compañía en representación de Unión Comunal JJ. VV  
Urbanas Chillán.

Carlos Espinoza, en representación de asociación de consumidores del  
profesorado de Chile (ACOPROCH)

Ramón Cabrera Quiroz- Unión Comunal de personas en situación de  
discapacidad, San Nicolás.

	<p>Lilian Navarro, Presidenta Asociación de centros de madres de Coihueco.</p> <p>María Ramírez, Presidenta Unión Comunal adultos mayores de Chillán Representantes de las comunales de adultos mayores, la amistad de Chillán, peña santa rosa de San Nicolás y una mirada diferente de la comuna de San Carlos.</p> <p>Público asistente.</p> <p>A continuación, escucharemos las palabras del Director Regional (Subrogante) SERNAC Ñuble Sr Manuel Muñoz García.</p>
<b>10.50 – 11.00</b>	Palabras Director (S).
<b>11.00 – 11.45</b>	A continuación y para iniciar la actividad que nos convoca, el Director Regional (S) del SERNAC, Sr Manuel Muñoz, dará cuenta de la gestión institucional realizada durante el año 2022 para luego dar espacio al diálogo participativo donde podremos comentar, reflexionar y realizar consultas sobre la presentación.
<b>11.00 – 11.45</b>	Presentación Director Regional (S)
<b>11.45- 12.15</b>	Muchas gracias Director, ahora daremos inicio al diálogo participativo, para ello las personas interesadas en participar podrán levantar la mano y mi colega Sofía Colarte les otorgará el micrófono para que realicen su pregunta.
<b>12.15- 12.30</b>	Muy bien, muchas gracias a todas y todos por su participación activa. Esperamos que el diálogo haya sido provechoso. A continuación pueden

	presentar sus principales comentarios, sugerencias y preguntas al Director Regional (S) quien podrá responder sus preguntas.
<b>12.30</b>	Damos término así a la Cuenta Pública Participativa 2023 del Servicio Nacional del Consumidor. Agradecemos nuevamente a cada uno y cada una de ustedes, por su presencia y participación. A la ciudadanía, autoridades y representantes.  Muchas gracias.

## **2.- Metodología participativa.**

De acuerdo al espacio en que se realizó la cuenta pública participativa, los asistentes una vez finalizada la presentación a cargo del Director Regional (S), realizaron preguntas dirigidas personalmente al expositor y referentes a la gestión institucional SERNAC Ñuble 2022.

Se realizaron por los asistentes un total de 9 preguntas. Estas preguntas versaron sobre la gestión institucional SERNAC 2022 pero también sobre los desafíos y compromisos que la institución contempla para este año 2023.

## **3. Desarrollo de la actividad**

Esta actividad se desarrolló, bajo un esquema de trabajo tipo pre informe que fue enviado vía correo electrónico al consejo consultivo de la sociedad civil, SERNAC región de Ñuble compuesto por 11 miembros, ellas y ellos son representantes de distintas organizaciones comunitarias funcionales y territoriales de las distintas comunas que pertenecen a alguna de las tres provincias de la región de Ñuble. Una vez enviado el pre informe los miembros del consejo tuvieron desde el día 26.04.2023 y hasta el día 16.05.2023 para poder formular sus sugerencias, comentarios u observaciones, no estimando realizar alguna de ellas.

## **4.-Resultados del trabajo**

### **4.1.- Considerar las preguntas y respuestas trabajadas y opiniones adicionales.**

**Las preguntas que se formularon fueron las siguientes:**

**1.- ¿Han considerado como SERNAC Ñuble, sostener conversaciones para suscribir un convenio de colaboración con SEREMIA de Educación?, lo pregunto bajo la finalidad de ofrecer Uds. como SERNAC programas de educación a los estudiantes de distintos niveles en la región de Ñuble.**

**Respuesta:** Tomamos la sugerencia planteada con respeto y consideración, debido a que por el momento hemos suscrito convenios de colaboración bajo esa línea programática con universidades de la región, sin embargo, durante este año 2023 se trabajará en un programa focalizado en educación financiera, donde lógicamente resultará muy provechoso la colaboración de la SEREMI de educación. Aquello permitirá que nuestros programas educativos sean dirigidos a estudiantes de distintos niveles de enseñanza a todas las comunas de la región, principalmente focalizando el trabajo en las unidades educativas más vulnerables.

**2.- ¿Qué es una alerta de seguridad de productos?**

**Respuesta:** Una alerta de seguridad es el comunicado que hacen las empresas en conjunto con las autoridades, tras la detección de una falla o problema de seguridad. En ellas se describe el defecto, el riesgo asociado, las instrucciones que deben seguir los consumidores y puntos de contacto de la empresa.

### **3.- A nivel regional, ¿Qué fiscalizaciones se ejecutaron?**

**Respuesta:** Respecto de las grandes empresas, ha existido una adecuación temprana con los deberes de información, bajo el cumplimiento de la normativa y la naturaleza propia de los mercados, se nos ocupa y plantea el desafío de conminar a los proveedores al cumplimiento de tales deberes de conformidad a la legislación vigente, esperamos por ello contar prontamente en la región de Ñuble con un fiscalizador/a para poder visualizar en terreno las malas prácticas que muchas veces se cometen en el mercado, y con ella una vez detectada la infracción establecer todos los mecanismos para que se aplique una sanción como en derecho corresponda.

**4.- Que ocurre con los cambios de productos que los clientes pueden reclamar, en específico la compra de cajas de bebidas para disponerlas en mi negocio residencial. Acá lo que ocurre, es que cuando una de las unidades que viene dispuesta en cajas sale dañada pero otras unidades no, el Proveedor ¿puede realizar cambio de las unidades dañadas por otras unidades en buen estado, reemplazándolas?**

Su consulta la realiza como proveedor, en cuanto ello, la legislación de protección al consumidor establece que los proveedores que quisieran reclamar por vulneraciones cometidas a la ley de protección al consumidor deben dirigirlas directamente al Juzgado de Policía Local, a través del mecanismo jurisdiccional denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios si correspondiere. Por lo tanto, tal situación particular en comento, debe ser resuelta bajo ese lineamiento.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**5.- ¿Uds. como servicio público, constatan infracciones que se cometen por incumplimiento de términos y condiciones del servicio de reparto a domicilio principalmente el relacionado con la comercialización a través de redes sociales?**

**Respuesta:** Bajo esa línea toda nuestra acción estratégica va orientada a resguardar los derechos de las y los consumidores que compran productos o contratan servicios en el comercio formal, por ejemplo si el negocio o el servicio que pago me entrega una boleta, aquella situación particular estará amparada por la legislación de protección al consumidor, en este caso cuando se trata de ventas masivas de productos, comercializados a través de plataforma digital, por ejemplo proveedor mercado libre, nosotros somos competentes para accionar así como también frente a proveedores que pudieran tener responsabilidad en calidad de intermediarios en caso de incumplimiento.

**5.- Como es su relacionamiento como oficina regional con las oficinas de atención comunal en que se encuentra desplegada su acción de plataforma municipal**

**Respuesta:** Acá se establece un trabajo constante y periódico con los funcionarios municipales a quienes se les ha designado tal labor desde su municipio, colaborativamente los funcionarios son los encargados de ingresar consultas y reclamos como herramientas de acción, y son monitoreados sus ingresos a través de las constantes capacitaciones que se realizan por funcionarios a cargo del servicio. Se establece un contacto permanente acerca de las acciones recogidas por los funcionarios de dichas plataformas municipales. Es necesario destacar que el SERNAC no entrega destinación de recursos económicos a dichas plataformas para cumplir el cometido anteriormente señalado, sino que el rol que juega el servicio es bajo el amparo de la ayuda mutua y escucha activa del levantamiento de necesidades que el funcionario municipal vaya recabando de las atenciones a los consumidores. Las jornadas grupales sobre plataforma municipales resultan ser provechosas ya que inciden en el intercambio de ideas e intereses entre los funcionarios.

**6.- ¿Cuántos talleres con enfoque de género se realizaron por el SERNAC durante el año 2022?**

Se han realizado una totalidad de 2 talleres con tal enfoque y se han tratado importantes temáticas, en importantes hitos a nivel nacional tales como el día internacional de la mujer, o el día de los emprendedores y emprendedoras, las temáticas en específico versan sobre el impuesto rosa, o la bajada de información por resultados entregados en estudio de gestión menstrual.

### **7.- ¿Cómo cree que el SERNAC podría ayudar a las organizaciones comunitarias?**

El SERNAC de Ñuble ha ayudado a las organizaciones territoriales a través de la oferta programática que ofrece, implementando mecanismos de participación ciudadana tales como los conversatorios de consumo, referentes a temas tan importantes como la educación financiera, los derechos y deberes en materia de protección al consumidor, economía sustentable y herramientas que ofrece el SERNAC para la ciudadanía. Hago presente que durante este año 2023, se conformó por primera vez el consejo consultivo regional el cual, cumple con ser un grupo variado, pluralista, de cuyas instancias de diálogo a la fecha se han realizado 2 sesiones, y con una programación de actividades durante el año 2023 que esperamos se concreten comprometiendo a las personas interesadas en participar activamente.

### **8.- ¿Podría hacer una referencia de algunos juicios en los que ha denunciado el SERNAC Regional durante el año 2022?**

Puedo mencionar un juicio que se inició hace 3 años aproximadamente cuando nos encontrábamos en el peak de casos de contagios por pandemia covid 19, denuncia realizada a una clínica dental, en donde en la mayoría de los casos, de un total de 30 consumidores que resultaron afectados el tribunal condenó al proveedor denunciado a pagar una multa a beneficio municipal, generándose en muchos casos indemnizaciones a los consumidores vulnerados, resarciendo los daños cometidos.

### **9.- ¿Qué es un conversatorio de consumo y un dialogo participativo?**



Los conversatorios de consumo, son un mecanismo presencial de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas.

Se realizan mediante técnicas simples que tienen por objeto el intercambio de opiniones, ideas, visiones y/o argumentos sobre una materia en particular. Mientras que los diálogos participativos son espacios de encuentros entre la ciudadanía y las autoridades del Estado, para propiciar la deliberación conjunta sobre materias de interés público. Es un proceso donde la ciudadanía canaliza inquietudes, propuestas y soluciones en materias específicas de las políticas públicas.

## **5. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.**

Los asistentes, tales como Mónica Vergara, primeras directoras de la Unión Comunal de Juntas de vecinos urbanas de la comuna de Chillán manifestaron interés en postular a los fondos concursables que convoca el servicio para el próximo llamado que existiese, esto a propósito de que en la región de Ñuble solo existe una sola asociación de consumidores conformada ADC Asociación del profesorado de Chile (ACOPROCH).

Se sugirió de parte del representante de la SEC, Sr Manuel Cofré trabajar en fiscalizaciones conjuntas por ambos servicios, SERNAC-SEC, principalmente en el proceso de la mesa de trabajo regional por seguridad productos y que el servicio mantiene con distintos otros servicios públicos con los cuales se relaciona intersectorialmente. Destaca la importancia de las encuestas ciudadanas que han venido aplicando en las distintas ferias de seguridad durante el año 2022 organizadas por SERNAC, y agradece las invitaciones que el SERNAC ha realizado a la SEC a fin de que ellos den a conocer su oferta programática de prevención y seguridad a la ciudadanía.

## **6. Evaluación Final**

En cuanto a la evaluación final, se destaca el compromiso que cada uno de los funcionarios de la dirección regional han puesto en la realización de esta cuenta pública participativa, ya que para muchos de los funcionarios es su primera cuenta pública y resulta relevante

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

porque acá en la región de Ñuble, también resulta ser la primera cuenta pública que se realiza en modalidad presencial, debido a que por pandemia COVID- 19, tal mecanismo de participación se ejecutó centralizadamente y con ello las cuentas públicas regionales debieron suspenderse. Todo el despliegue de acciones y recursos para el desarrollo de esta cuenta pública demuestra el compromiso de los funcionarios por aportar a que la ciudadanía se informe sobre la gestión institucional conociendo todos los procesos y funciones del servicio que cada día contribuye a que los y las consumidores vean solucionadas sus problemáticas.

Se evalúa una asistencia total de 25 personas entre las que participaron distintas autoridades regionales, representantes de las distintas seremias y servicios públicos dependientes, autoridades que se relacionan con el trabajo de nuestro servicio. El interés en participar que ha demostrado nuestro consejo consultivo regional, no siendo obstáculo su reciente constitución el pasado día 15.03 2023, personas que plantearon sus inquietudes a través de un diálogo social y participativo prueba de ello son las 2 reuniones en poco tiempo que se han ejecutado.

Se destaca el interés de nuevo actores con los cuales SERNAC trabajará comunicando al público denominado hipervulnerable como resultan ser los beneficiarios de programas regionales SENAMA y SENADIS. La asistencia de las autoridades regionales demuestra que los encuentros convocados han resultado tener incidencia, a través del intercambio de tareas para que este año 2023 se trabaje interdisciplinariamente.

Esta instancia de cuenta pública también se aprovechó para que representantes de universidades se interesaran en ejecutar actividades que involucren más a la ciudadanía, implementando programas educativos y el diseño de un programa que colabore con los ejes estratégicos del SERNAC para este año 2023, prueba de ello es la solicitud que se generó desde Universidad de Concepción en cuanto a trabajar en pos de los estudiantes de dicha casa de estudios sede Chillán vinculando a las organizaciones comunitarias.

En cuanto a los compromisos adquiridos, los asistentes agradecieron que uno de los focos estratégicos del servicio sea el despliegue territorial ya que en Ñuble particularmente la gente vive en zonas rurales alejada del centro urbano, por lo que muchas veces resulta

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo  
bastante complicado el traslado para asistir a talleres y charlas que informen y eduquen a  
la ciudadanía sobre derechos del consumidor.

## **7. Anexos**

### **Fotografías de la actividad**



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

