



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Valparaíso

Marzo, 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Dirección Regional de Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Índice de contenidos

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. DESARROLLO:.....	5
4. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	6
4.1 HORARIO Y LUGAR.....	6
4.2 ASISTENTES.....	6
4.3 METODOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD.....	7
4.3.1 Entrega de invitaciones con Minuta Resumen.....	7
4.3.2 Cuenta expositivo – participativa.....	7
5. RESULTADOS DEL TRABAJO.....	8
5.1 PRINCIPALES PREGUNTAS Y COMENTARIOS DE LOS/AS ASISTENTES:.....	8
5.1.1 Comentarios y preguntas Agente Regional Superintendencia de Salud.....	8
5.1.2 Comentarios y preguntas Coordinador Regional Consumers International.....	8
5.1.3 Comentarios y preguntas Vicepresidente Nacional Confedech.....	9
5.1.4 Comentarios y preguntas Investigador Programa de Educación de Adultos – Universidad de Playa Ancha.....	10
5.1.5 Saludo Secretario Regional Ministerial de Economía.....	11
5.1.6 Comentarios y preguntas Encargada Plataforma SERNAC Facilita Municipio Quilpué.....	11
5.2 EVALUACIÓN FINAL.....	13
6. CONCLUSIONES.....	14
ANEXOS	16
ANEXO 1 INVITACIÓN.....	16
ANEXO 2 MINUTA RESUMEN CUENTA PÚBLICA.....	17
ANEXO 3 LISTA DE ASISTENCIA.....	26

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

1. Resumen Ejecutivo

La Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Valparaíso se desarrolló en día 18 de marzo de 2014, en el contexto de actividades institucionales conmemorativas del Día Mundial del Consumidor y del despliegue de las acciones regionales vinculadas al proceso espacios de participación ciudadana.

La Cuenta Pública Participativa es una instancia definida en la norma de Participación Ciudadana del SERNAC, en concordancia con las definiciones de la Ley N° 20.500, de 2011, cuyo objetivo es, en este caso, que la Dirección Regional exponga públicamente los resultados de su gestión y reciba las opiniones de actores regionales relevantes, de la representantes de la sociedad civil, de las empresas (proveedores) y de otros servicios públicos.

En esta ocasión, se dio cuenta del desarrollo cuantitativo y cualitativo de los productos estratégicos de información, educación para el consumo responsable, protección y participación ciudadana. Adicionalmente, se relevó el trabajo desarrollado en materias de seguridad de productos.

En términos generales, la Dirección Regional tiene una buena evaluación de la instancia, considerando asimismo, que existen ámbitos en los que se podrá mejorar en nuevas ejecuciones de esta actividad.

- a) La disposición de recursos específicos para la actividad, permitió desarrollar la actividad en un espacio amplio y cómodo para los asistentes, de fácil acceso y acompañar la realización de la Cuenta con un servicio de café adecuado, permitiendo complementar la conversación formal, con otra de corte informal que favorece el conocimiento de los actores convocados.
- b) El nivel de asistencia se considera adecuado. Un total de 29 asistentes externos, de los cuáles el mayor porcentaje representan organizaciones sociales y servicios públicos. La baja presencia de representantes del sector comercio se considera un elemento a mejorar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

- c) El nivel de participación, considerando la metodología definida, se evalúa positivamente. En términos generales, pudieron intervenir actores de los tres sectores representados en esta instancia, a saber, sociedad civil, servicios públicos y proveedores.
- d) Finalmente, en todos los casos referidos en el punto anterior, los asistentes pudieron efectuar un breve análisis, expresar su valoración de la actividad anual desarrollada por la Dirección Regional y formular sus inquietudes y críticas; permitiendo que la Dirección Regional pudiera dar respuesta directa a esos planteamientos.

2. Introducción

Las Cuentas Públicas Participativas son una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley Nº 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consiste en que el Director Regional de Valparaíso realiza anualmente un proceso de información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria institucional a nivel regional y que considerará la participación directa de la ciudadanía.

El SERNAC es la institución del Estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

Nuestra misión es la de informar, educar y proteger eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

En el período del que se da cuenta en esta actividad, los énfasis estratégicos fueron:

1. Generar cambios estructurales en los mercados, en la defensa de los consumidores.
2. Disminuir las asimetrías de información en los mercados.
3. Elevar el estándar de protección con un enfoque preventivo.
4. Fortalecer su relación con otros organismos y la sociedad civil.
5. Monitorear permanentemente los mercados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

En ese marco, el objetivo de la actividad fue "dar cuenta pública" del desarrollo cuantitativo y cualitativo de los productos estratégicos de información, educación para el consumo responsable, protección y participación ciudadana. Adicionalmente, se relevó el trabajo desarrollado en materias de seguridad de productos.

3. Desarrollo:

Ciudad	Valparaíso		
Lugar	Salón Esmeralda, 4to. Piso, Intendencia Regional		
Fecha	18 de marzo de 2014		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	1	14	14
	<ul style="list-style-type: none"> - Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDCH 	<ul style="list-style-type: none"> - CUPEMCHI - Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiadas de Chile. - ADECO Quintero - ACOMPI Marga Marga - Asociación de Consumidores y Usuarios ORCUS - ODECU, Organización de Consumidores y Usuarios de Chile. - Consumers International. 	<ul style="list-style-type: none"> - Secretario Regional Ministerial de Economía - Secretaria Regional Ministerial de Trabajo - Director Regional de CORFO. - Superintendente Regional de Electricidad y Combustibles (SEC). - Agente Regional de la Superintendencia de Salud. - Coordinadora de la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos (DIBAM) - Plataforma SERNAC Facilita Municipio San Felipe. - Plataforma SERNAC Facilita Municipio Viña del Mar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

		- Programa de Educación de Adultos Universidad de Playa Ancha.	- Plataforma SERNAC Facilita Municipio Quillota - Plataforma SERNAC Facilita Municipio Quilpué
Total asistentes	29	Mujeres	13
		Hombres	16

4. Descripción de la actividad

4.1 Horario y lugar.

La cuenta pública participativa de la Dirección Regional de Valparaíso se llevó a cabo el día martes 18 de marzo entre las 16:00 y las 17:30 horas, en dependencias de la Intendencia Regional de Valparaíso.

4.2 Asistentes.

Contó con la participación de 29 invitados externos más el equipo de la Dirección Regional.

Entre los asistentes se encontró al Secretario Regional Ministerial de Economía y la Secretaria Regional Ministerial del Trabajo, además los Directores Regionales de CORFO y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la Agente Regional de la Superintendencia de Salud y la Coordinadora Regional de la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos.

Asimismo, participaron de la actividad los funcionarios/as de las Plataformas SERNAC Facilita Municipio de las comunas de Viña del Mar, Quilpué, Quillota y San Felipe.

Por su parte, los representantes de la Sociedad Civil, consideraron al Presidente Regional de la CUPEMCHI - Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiadas de Chile, el Presidente de ADECO Quintero, profesionales de apoyo de ACOMPI Marga Marga y Presidente y directiva de la Asociación de Consumidores y Usuarios de La Calera ORCUS. Como invitados especiales, se sumaron el Presidente de ODECU,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile; el Coordinador de la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de Consumers International y un docente del Programa de Educación de Adultos Universidad de Playa Ancha. Por parte del comercio regional, asistió a la Cuenta, el Vicepresidente Nacional de la Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile, CONFEDECH.

4.3 Metodología de la actividad.

4.3.1 Entrega de invitaciones con Minuta Resumen.

De acuerdo a la metodología definida para la Cuenta Pública, al momento de entregar las invitaciones a la actividad, la Dirección Regional acompañó la "Minuta Resumen de contenidos Cuenta Pública Participativa Región Valparaíso"; este documento contenía un resumen ejecutivo que abordaba los principales ámbito de intervención del Servicio y la Dirección Regional, en base a cifras del comportamiento de cada uno de los productos estratégicos.

4.3.2 Cuenta expositivo – participativa.

La metodología utilizada en esta cuenta pública fue expositivo – participativa.

En efecto, en un primer momento, a cargo del Director Regional PT de SERNAC, se expuso en base a una PPT los principales logros de la institución a nivel nacional, con énfasis en los avances a nivel local – regional.

Esta parte de la actividad consideró entrega de información y evaluación de cada uno de los productos estratégicos del Servicio, aportando datos de la gestión, tanto nacional, como regional. Se consideró asimismo, cifras comparativas para el período 2010- 2013

En un segundo momento de la Cuenta, se dio paso a la formulación de preguntas abiertas al Director Regional PT por parte de los asistentes, quienes tomaron la palabra frente a la audiencia y formularon sus consultas, expusieron sus opiniones y/o plantearon sus sugerencias a la gestión de este Servicio en la Región.

Para facilitar el diálogo, se entregó a cada participante junto con la carpeta que contenía la presentación de la Cuenta Pública, una hoja que indicaba "Para facilitar el diálogo con participación del mayor número de asistentes a esta Cuenta Pública, les agradeceremos formular sus comentarios en esta hoja, utilizarla al momento de hacer uso de la palabra y/o entregarla con posterioridad a los organizadores para una mejor sistematización y reporte de sus resultados".

Apyados en esta hoja, los/las participantes también contaron con la posibilidad de dejar sus consultas y observaciones por escrito, las cuáles serán evidenciadas en este informe.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

5. Resultados del trabajo.

5.1 Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

5.1.1 Comentarios y preguntas Agente Regional Superintendencia de Salud.

Plantea el tema de la coordinación entre los Servicios Públicos y, en particular el vínculo entre la Superintendencia y el SERNAC. Señala inquietud sobre medición de la satisfacción en aquellos casos que son derivados a la Superintendencia, en tanto muchos de los casos derivados por SERNAC son solucionables, relativamente, no siempre absolutamente, por diversas razones administrativas y legales.

Señala que no existe actualmente una retroalimentación en relación a estas gestiones.

Respuesta:

El Sernac reconoce que el feedback de las derivaciones no se encuentran medidas uno a uno, sí a nivel nacional existen distintas mediciones, una de ellas son las encuestas de percepción ciudadana; una segunda, es una encuesta de satisfacción de las plataformas y es representativa de todo lo que se abarca a nivel nacional, aquí se mide una serie de desempeños, se incluye los tiempos, pero no el traslado a los otros servicios.

La plataforma de atención, " Sernac Atiende", significa que tenemos las 15 direcciones regionales y las municipalidades en convenio, en línea y estas últimas se dividen en dos, por un lado la plataforma de mediación es decir trabajan igual que las direcciones y otras plataforma buzón, donde ingresan reclamo y se absuelven consultas de los consumidores.

El servicio tiene registro de las mediciones estándar en las direcciones regionales y municipalidades, dando como resultado una buena percepción de la ciudadanía, pero siempre hay un margen para mejorar, pero concretamente no hay un feedback formal con los otros servicios.

5.1.2 Comentarios y preguntas Coordinador Regional Consumers International.

Sernac es un miembro antiguo del movimiento mundial de consumidores, en Consumers Internacional, se reúnen más de 300 organizaciones y Sernac es un caso clave.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Felicita por el año de gestión, por los resultados obtenidos y hace mención a la percepción ciudadana que existe por la actividad realizada por Sernac.

El tema que le preocupa, desde un punto de vista práctico, es la presencia del estado en las organizaciones de consumidores, porque en última instancia la experiencia internacional muestra que donde las organizaciones civiles son fuertes, la protección de los consumidores es más fuerte, los mercados son más transparente y más eficientes, ejemplo de esto son Holanda, Estados Unidos, Inglaterra, Alemania; ve el caso de España donde producto de una crisis económica se debilitó la gestión gubernamental de protección al consumidor, y lo que ha quedado es lo que hay en la sociedad civil, en las organizaciones de consumidores. En este sentido hay que trabajar más en esta línea, porque esto también ocurre en América Latina, Brasil es un ejemplo donde la protección es más estable porque las organizaciones civiles son fuertes.

Valoramos los fondos concursales del Sernac, que son un ejemplo en América Latina, pero no es suficiente, porque hay otras instancias de fortalecimiento que revisar, porque más allá de los cambios de gobiernos, debe existir una protección al consumidor estable. Finalmente felicita al director.

Respuesta:

Claramente la entrega de recurso no es suficiente, el acompañamiento del estado debe ser más cercano, el tema político es importante, el estado debe comprometerse aun cuando la sociedad civil le diga cosas que no le gusta o agradan. Hay que fortalecer las capacitaciones pero también hay que hacer un feedback de exigencia de la sociedad civil porque no es solo pedir, también hay deberes, hablamos de una corresponsabilidad entre el estado y las sociedad civil.

5.1.3 Comentarios y preguntas Vicepresidente Nacional Confedech.

Felicita por la cuenta pública, manifiesta que siempre han estado llano a conversar los temas, hizo referencia a las ferias navideñas, se agradece que se logró un ordenamiento, por una nota que envió el director a nivel nacional, así se solucionó el problema de donde ir a reclamar cuando el consumidor tiene dificultades con las compras en estos locales que en principio eran desregulados.

Hace presente la importancia de capacitar con la ley del consumidor a los comerciantes, porque entre más capacitados menos son los problemas que se generan.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Menciona la buena relación que se tiene con el SII y la Dirección del trabajo, pero con el servicio de salud todavía hay problemas de fiscalización.

La problemática que propone es sobre el comercio ambulante o ilegal, porque la ley de consumidor así sería para algunos y para otros no.

Respuesta:

Lo primero que indica que la ley del consumidor es para quienes compran en los lugares establecidos. Menciona que en las ferias de verano, por ejemplo, el grado de informalidad es alto y por tanto el tema de seguridad en el consumo es importante, si las autorizaciones que las municipalidades dan no toman los resguardos mínimos, estaremos en situaciones serias en la seguridad en el consumo.

5.1.4 Comentarios y preguntas Investigador Programa de Educación de Adultos – Universidad de Playa Ancha.

Se suma a las palabras antes dichas, sobre las felicitaciones. Destaca el tema de las políticas y como impulsarlas. Plantea el tema del consumo juvenil, en particular sobre el sobreendeudamiento de los jóvenes.

El segundo tema es la educación del consumo, enfocado en el tema financiero, intentando lograr un concepto que no sea solo instrumental, sino que agregando elementos esenciales, relacionado las finanzas personales y la calidad de vida, proponiendo un reenfoque del concepto, buscando una mirada diferente de la vida, uniendo responsabilidad, consumo y calidad de vida.

En términos curriculares, en la universidad, en la educación de los adultos, existe una asignatura llamada el consumo, destacando, el aumento de la población que efectivamente estudian el consumo, propone que sería interesante evaluar el impacto de este estudio.

Por último, la ley de los medicamentos, respecto a los criterios de la OMS, y la promoción ética de estos, como relacionar la seguridad en el consumo con el promover el consumo de los medicamentos, plantea que hay una convención internacional que sería bueno tomar en cuenta.

Respuesta:

Se invita a la Universidad de Playa Ancha a formar parte del Consejo Consultivo, buscando un dialogo tripartito, para que más voces de la ciudadanía lleguen al consejo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Indica que es difícil asumir la problemática planteada con la cantidad de dotación que tiene el Sernac, y nivel de trabajo que existe, incluso teniendo a los municipios como apoyo, por ello la participación de la universidad podría ser un gran soporte.

Sobre los contenidos, se puede dar el salto cualitativo, se puede porque hay sociedad civil que está involucrada, el Sernac lleva más de 7 años trabajando sobre esos puntos, seguridad en el consumo, se avanzó ampliamente entre el año 2012 y 2013, destacando la existencia de un reglamento sanitario de los alimentos que se encuentran en el área de la salud, pero ¿dónde está el reglamento de los No alimentos? Ésta disperso en una legislación no armónica, y es en ello en lo que se trabaja, incluso existe en países para nada desarrollados en legislación y ¿por qué? Porque la OMS la exige, y tenemos que tenerlo ahora. Es de importancia porque incide de forma clave en la seguridad de los productos. Si tenemos una legislación abierta como institución, podemos hacer consultas respectivas de la ciudadanía y de este modo se pueda opinar.

Sobre la educación, en un tema curricular el adulto mayor es clave, nuestra región es la segunda más envejecida del país, y con ello se generan servicios, necesidades y dentro de esta, el tema financiero, saltando el tema de las cajas de compensación.

5.1.5 Saludo Secretario Regional Ministerial de Economía.

Felicita al director, y al equipo de trabajo, quienes son los depositarios de las políticas públicas, ofreciendo la ayuda necesaria para trabajar de forma conjunta cuando se estime pertinente.

5.1.6 Comentarios y preguntas Encargada Plataforma SERNAC Facilita Municipio Quilpué.

Agradece al director, porque gracias al él se lograron muchas cosas, por la participación en las plataformas, siempre había respuestas a sus preguntas, porque es importante poder saldar dudas cuando se trabaja con personas.

Plantea que entre los desafíos del trabajo está la ausencia de rol fiscalizador y sancionador de la Ley del Consumidor. Si solo se mantiene la mediación voluntaria, arriesgamos credibilidad. Indica, además, que es muy importante que las Asociaciones y el Consejo Consultivo, tengan una expresión pública en tal sentido.

Reforzar el apoyo a los consumidores; que más allá de la multa fiscal, se ponga en énfasis en la reparación adecuada de los consumidores/as.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

¿Cómo regular la situación de las dueñas de casa con las entidades que dan crédito y el efecto en el presupuesto familiar? Se plantea como inquietud, esta situación. Como una urgencia planteada por los ciudadanos.

Respuesta:

Se plantea que, afortunadamente, la modificación legal que permitirá fortalecer al Servicio es uno de los temas que está en el Programa de Gobierno. Es una tarea que se resolverá legislativamente, pero que requiere de un posicionamiento de todos los actores, de manera de validarlo a partir de la detección de brechas y de la experiencia de cada uno.

Sobre el apoyo a las personas, hoy, la percepción es buena, y siempre tenemos que estar dentro del marco legal. El tema de las indemnizaciones está previsto, también el tema de los juicios colectivo, y las mediaciones.

5.1.7 Comentarios y preguntas Presidente ADECO Quintero.

Como presidente de la Asociación de Consumidores de Quintero, la más antigua de la región y una de las más antiguas del país, felicita al director. Las metas que se cumplieron fue excelente, solo falta la optimización en los recursos humanos. Plantea crítica al Fondo Concursable, por considera que es engorroso.

Plantea idea de que deberían existir subvenciones estatales para apoyar las organizaciones de consumidores, no solo para desarrollar proyectos, sino para financiar su existencia como tales. Enfatiza que este es un tema sin solución a la fecha, a pesar de haberse evidenciado ya en los años ´90, sin que se haya podido enfrentar adecuadamente.

Respuesta:

El tema subvención versus financiamiento es un tema legal, que no podemos superar desde las facultades que actualmente tiene SERNAC como servicio público. Para que se dé un cambio desde el financiamiento de proyectos, a la subvención de las asociaciones de consumidores debe darse un cambio legal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

5.1.8 Comentarios y preguntas Presidente ORCUS La Calera – Consejo Consultivo.

Reconoce la gestión de la Dirección Regional, indicando que en ella sobresale una característica propia de los servicios públicos que es la de hacer bastante con recursos muy limitados. Lo mismo se observa en los municipios. Reconoce la gestión orientada al apoyo a las Asociaciones de Consumidores y el Consejo Consultivo.

5.1.9 Agradecimiento y cierre de la actividad.

Breve intervención del Director Regional agradeciendo la participación en esta instancia y la opinión de los asistentes, las que serán integradas en un informe y consideradas por el equipo de la Dirección Regional para evaluar ámbitos de mejora a su gestión.

5.2 Evaluación final.

En términos generales, la evaluación de la Cuenta Pública por parte de la Dirección Regional es positiva, destacando aspecto de implementación logística, convocatoria y participación.

- e) La disposición de recursos específicos para la actividad, permitió desarrollar la actividad en un espacio amplio y cómodo para los asistentes, de fácil acceso y acompañar la realización de la Cuenta con un servicio de café adecuado, permitiendo complementar la conversación formal, con otra de corte informal que favorece el conocimiento de los actores convocados.
- f) El nivel de asistencia se considera adecuado. Un total de 29 asistentes externos, de los cuáles el mayor porcentaje representan organizaciones sociales y servicios públicos. La baja presencia de representantes del sector comercio se considera un elemento a mejorar.
- g) El nivel de participación, considerando la metodología definida, se evalúa positivamente. En términos generales, pudieron intervenir actores de los tres

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

sectores representados en esta instancia, a saber, sociedad civil, servicios públicos y proveedores.

- h) Finalmente, en todos los casos referidos en el punto anterior, los asistentes pudieron efectuar un breve análisis, expresar su valoración de la actividad anual desarrollada por la Dirección Regional y formular sus inquietudes y críticas; permitiendo que la Dirección Regional pudiera dar respuesta directa a esos planteamientos.

6. Conclusiones.

1. La actividad cumple con el objetivo definido, en la medida que representantes de los sectores vinculados a la protección del consumidor, a saber, sociedad civil (representada especial, pero no exclusivamente por las Asociaciones de Consumidores), las empresas (comercio regional) y servicios públicos del sector Economía y otros (destacando la presencia de 4 plataforma municipales), fueron informados y pudieron expresar su opinión sobre la gestión 2013 de la Dirección Regional.
2. Estos actores vinculados poseen, en términos generales, una positiva valoración del trabajo realizado por la Dirección Regional, tanto en materias de articulación de redes, de despliegue del trabajo con municipios, como de presencia en medios. Sin embargo, existen ámbitos en los que existe una evaluación crítica de la gestión de nuestro Servicio o del marco en el que ella se desarrolla; así lo referido al marco legal y las atribuciones del Servicio, la necesidad de reforzar las acciones de financiamiento de las organizaciones de consumidores; la necesidad de contar con mayores recursos que permitan implementar las iniciativas de protección (protección, información, difusión, participación).
3. Desde el punto de vista de la metodología implementada, valorando la posibilidad de diálogo directo con representantes ciudadanos y de otros servicios públicos y de que ellos contaran previamente con la información de la Cuenta a través de la Minuta, se considera posible explorar una mayor profundización de la dimensión participativa de la actividad.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

4. El apoyo logístico interno resultó adecuado a los objetivos de la actividad. Tanto la coordinación con los equipos de nivel central para validar los formatos, datos y contenidos de la presentación (PPT) y de la Minuta, operaron adecuadamente. Se destaca el soporte brindado por los Departamentos de Comunicación Estratégica y Participación Ciudadana.

Valparaíso, abril 02 de 2014

Nicolás Corvalán Pino
Director Regional PT Valparaíso
Servicio Nacional del Consumidor

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Dirección Regional de Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

ANEXOS

Anexo 1 Invitación.



Nicolás Corvalán Pino, Director Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor, tiene el agrado de invitar a Ud., a la presentación de la Cuenta Pública Participativa, Gestión 2013.

La actividad se realizará este 18 de marzo, a partir de las 16:00 horas, en el Salón Esmeralda de la Intendencia Regional, ubicado en Melgarejo N°669, Piso 4, Valparaíso.

Esperamos contar con su importante participación, en esta instancia de conversación respecto de la labor del SERNAC.

Marzo de 2014
Confirmar asistencia
fono: (+32) 2211154

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Dirección Regional de Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Anexo 2 Minuta Resumen Cuenta Pública.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Dirección Regional de Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

1. Presentación:

Las Cuentas Públicas Participativas son una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley Nº 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consiste en que el Director Regional de Valparaíso realiza anualmente un proceso de información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria institucional a nivel regional y que considerará la participación directa de la ciudadanía.

2. Sobre el Servicio Nacional del Consumidor:

El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

Nuestra misión es la de **informar**, **educar** y **proteger** eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la **promoción de una cultura de consumo responsable y participativa** entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

3. Énfasis estratégicos año 2013:

- Generar **cambios estructurales** en los mercados, en la defensa de los consumidores.
- **Disminuir las asimetrías de información** en los mercados.
- **Elevar el estándar de protección** con un enfoque preventivo.
- **Fortalecer su relación con otros organismos** y la sociedad civil.
- **Monitorear permanentemente los mercados.**

4. Balance año 2013:

4.1. En Protección:

En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

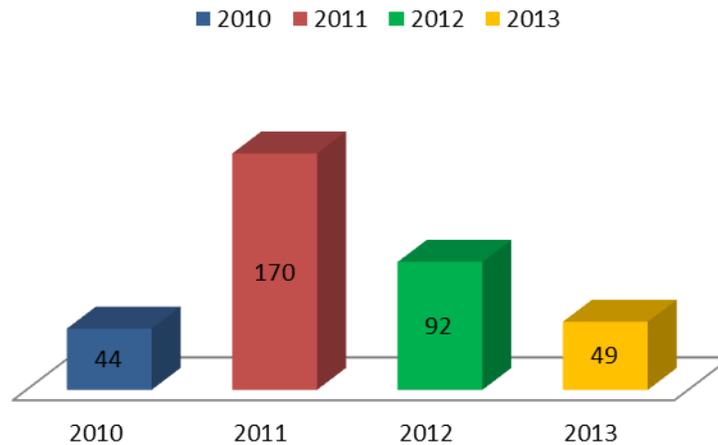
- 311.756 reclamos recibidos en 2013 a nivel nacional. A nivel regional recibimos 33.002 reclamos, esto representa un porcentaje de 10,6%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

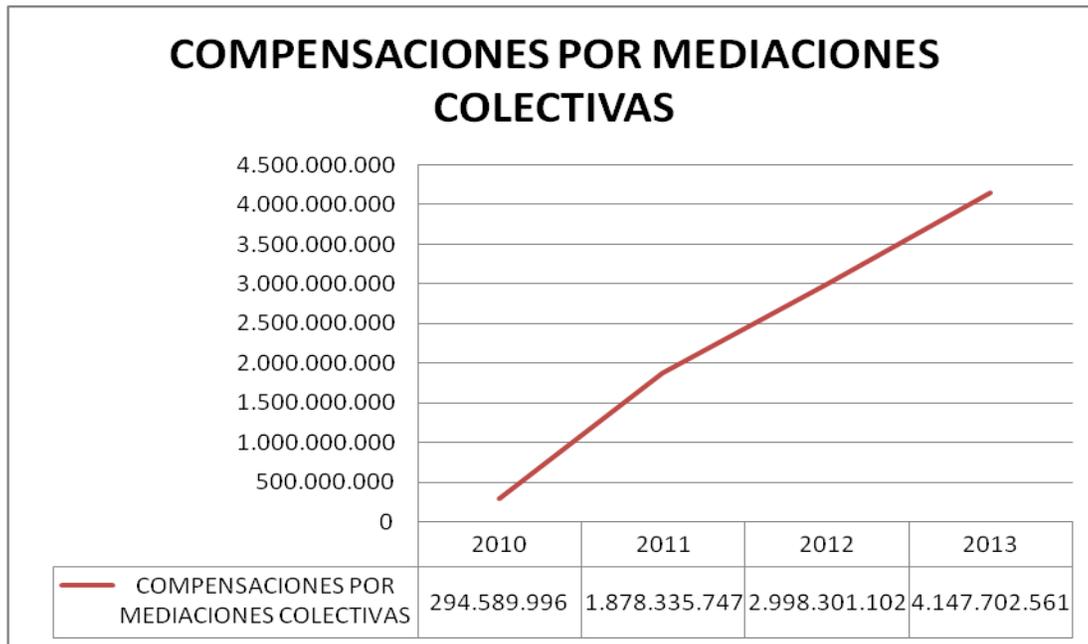
- 481.670 consultas en 2013 a nivel nacional. A nivel regional recibimos 19.962 consultas, esto representa un porcentaje de 4,1%.
- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

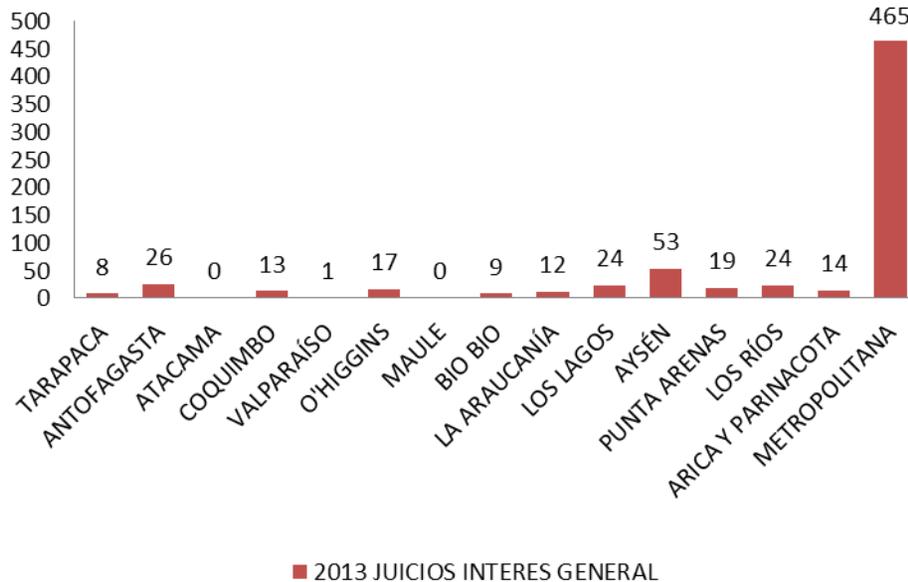


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

➤ **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013



4.2. En Información:

En el 2013, SERNAC trabajó para entregar más y mejor información a los consumidores.

- **Más 2 millones de visitas** en www.sernac.cl, contacto con 300 mil seguidores del twitter @sernac.
- **5 campañas de información** relacionadas con temas de interés ciudadano como: Día del Consumidor, Garantía Legal, Presupuesto Familiar, tarjeta Segura y SERNAC Te protege.
- **Más de un millón de productos impresos** para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.
- **Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno**, junto a la RED Chile Atiende.
- En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las **instituciones líderes en el acceso a la información**.
- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

- 02 Sondeos de precios de productos de alta demanda regional. El primero asociado a los precios de los pasajes de buses interurbanos y el segundo realizado sobre precios de televisores LED.

4.3. En Educación:

- **364 docentes capacitados** en 2013. En la región de **Valparaíso hubo 31 docentes aprobados.**
- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. En la región de Valparaíso hubo 978 personas asistentes.
- **217 participantes** que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".

Sobre Educación Financiera:

- Inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana 37 establecimientos educacionales** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.
- **En el resto de las regiones, 40 establecimientos educacionales** forman parte del Programa de Educación Financiera, 2 de ellos corresponden a nuestra V Región de Valparaíso.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera.**

4.4. En Participación Ciudadana:

- **\$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.**
- **54 proyectos financiados.** 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones. Regionalmente se financiaron 6 proyectos regionales, por un monto total de \$ 29.346.645
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").
- **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones del Maule y de Magallanes.)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

- **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).
- En la región contamos con un Consejo Consultivo Regional que sesiona cada dos meses y cuenta con 6 titulares, representantes de la sociedad civil, la empresa privada y la academia.

4.5. En Seguridad en Consumo:

Realizar acciones en materia de seguridad en el consumo nos permite no sólo informar a los consumidores, sino educarlos y generar elementos de prevención concretos para que la ciudadanía conozca sus derechos.

- **Desarrollo de 12 normas técnicas** de seguridad de productos.
- **9 estudios** de productos (calidad, seguridad o rotulación), particularmente para fundamentar mejoras en la regulación o diagnósticos al mercado.
- **13 talleres a nivel nacional de seguridad de productos.**

4.6. En Sernac Financiero:

- Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.
- En la Región, recibimos 6.739 reclamos en este mercado, lo que representa un 10% del total nacional.
- Los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, fueron cobros improcedentes, dificultades en la ejecución de productos o servicios, cobranzas extrajudiciales no corresponden.

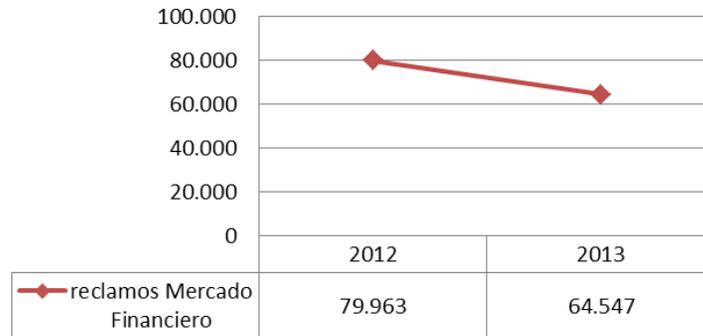
En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

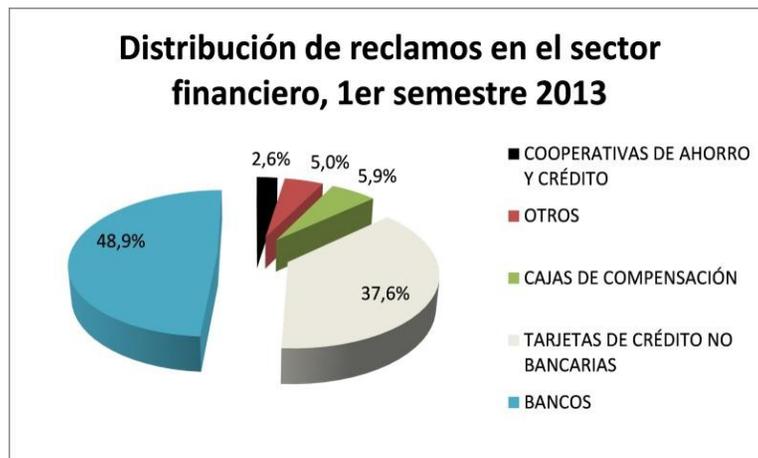


Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

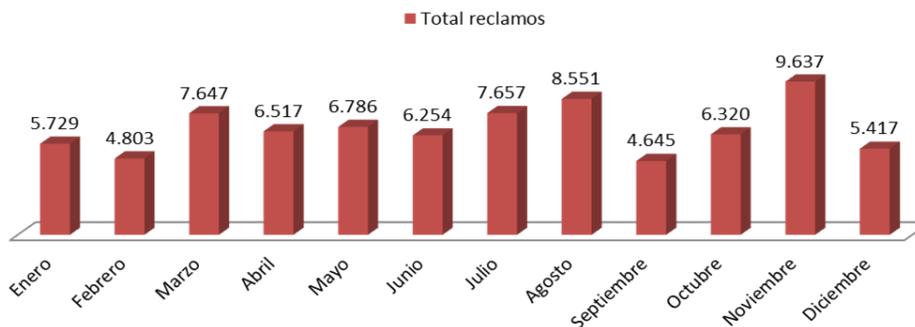
Reclamos Mercado Financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013



Total Reclamos Financiero 2013



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

4.7. Percepción de los/as consumidores/as:

- Cerca de un 50% de los consumidores frente a una empresa que no respeta sus derechos como consumidor, opta por reclamar y no comprar.
- Un 82% de la población siente que SERNAC protege sus derechos.
- Un 93% de los consumidores que han oído del SELLO SERNAC dice que estimaría conveniente que las empresas lo soliciten.
- Un 87% considera necesario la incorporación de derechos y deberes del consumidor en los programas de estudio y /o curricular educacional de Chile.

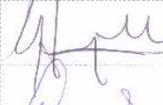
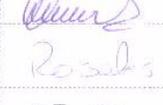
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Anexo 3 Lista de Asistencia.

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	LISTA DE ASISTENCIA	
---	----------------------------	--

ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD	
Objetivo de la reunión o temas a tratar	Cuenta Pública Participativa – Dirección Regional de SERNAC Valparaíso
Departamento - CdR/Institución beneficiaria	Representantes de servicios públicos, empresas privadas, sociedad civil
Fecha	18/03/2014
Hora:	16.00 a 18.00 hrs.

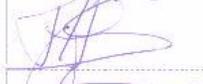
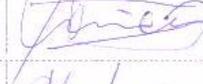
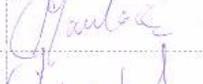
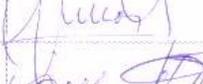
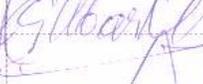
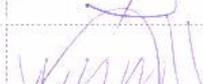
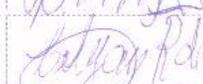
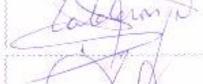
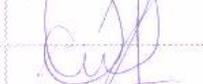
Nº	Nombre	Firma	Hombre	Mujer
SC 1.	Juan Trevisoli		X	
SC 2.	Jose Ojeda		X	
SC 3.	Bena Javedes			X
SC 4.	Guillermo Henríquez		X	
SC 5.	OSUZ BARRERA		X	
P 6.	Demisse Rosales U.	Rosales		X
P 7.	ROSA GATARDO G.	ROSA		X

16

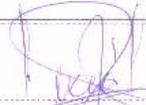
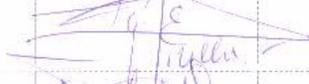
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

 LISTA DE ASISTENCIA 	
P	8. Claudio Tizón - Jorquera  X
SC	9. FRANCISCA HEINER  X
SC	10. Felipe Comerfort  X
SC	11. Camila Maldonado  X
P	12. Cecilia Farías O  X
SC	13. Gustavo Mart P.  X
P	14. Marcos Abraz L  X
P	15. René Triviño  X
SC	16. Sydney Ramírez  X
SC	17. Beatriz Gory P.  X
P	18. Omar Morales M.  X
P	19. Hugo Orellana F  X
P	20. Gladys Calderín  X
SC	21. Diego Zúñiga S  X
P	22. Karen Medina  X

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

		 LISTA DE ASISTENCIA 			
P	23.	Lucía Ibáñez Aysla			X
P	24.	Gloria Elgueta			X
SC	25.	Angel Salazar Silva		X	
SC	26.	Filipe Nsiner Ewing		X	
P	27.	VICTOR PETER		X	
P	28.	Francisca Hernández			X
SC	29.	Carlos G. Obrial F.		X	
	30.				
	31.				
	32.				
	33.				
	34.				
	35.				
	36.				
	37.				

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	LISTA DE ASISTENCIA		 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certified</p>
38.			
39.			
40.			
41.			
42.			
43.			
44.			
45.			
46.			
47.			
48.			
49.			
50.			

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

	LISTA DE ASISTENCIA	
Total de asistentes	29	
Total de Hombres	16	
Total de Mujeres	13	

.....

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	01.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional PT Valparaíso	Director Regional PT Valparaíso

Dirección Regional de Valparaíso

