



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 1 de 11

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Región De Los Ríos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 2 de 11

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

1. Índice de Contenidos

Resumen Ejecutivo	3
Introducción	4
Desarrollo	4
Descripción De La Actividad	5
Resultado Del Trabajo	8
Evaluación Final	9
Conclusiones Finales	10

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

2. Resumen Ejecutivo

La dirección regional De Los Ríos del Servicio Nacional del Consumidor, convocó el 05 de marzo del 2014 a la primera Cuenta Pública Participativa de la institución en la región de Los Ríos.

Se invitaron a diversos actores relevantes de la sociedad civil organizada, organizaciones de proveedores regionales, servicios públicos de la red de protección al consumidor, entre otros. Finalmente la asistencia total fue de 22 personas.

En la Cuenta Pública se presentó el balance del 2013, sobre los productos estratégicos de Sernac tales como:

En Protección, cantidad de reclamos y consultas recibidos a nivel nacional y regional, cantidad de mediaciones y juicios colectivos de interés general cerrados en 2013.

En Información, cantidad de visitas en la página web y en twitter, cantidad de campañas coyunturales realizadas en todo Chile, ranking de los principales mercados reclamados, cantidad de estudios realizados durante el 2013 sobre sondeo de precios de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.

En Educación, cantidad de docentes capacitados el 2013 a nivel nacional y regional, charlas realizadas en la región y cantidad de participantes que aprobaron el curso de proveedores 2013 "Calidad y Garantía Legal". Educación financiera, se dio a conocer el plan piloto "Programa de Educación Financiera", donde la región de Los Ríos, hay 4 establecimientos adscritos.

En Participación Ciudadana: A nivel regional se dio a conocer cantidad de proyectos realizados, por parte, de la asociación de consumidores ACOVAL durante el 2013, mediante el fondo concursable. Se indicó sobre el Consejo Consultivo y su conformación.

En Seguridad en Consumo: Se dio a conocer la cantidad de normas desarrolladas en técnicas de seguridad de productos y talleres realizados a nivel nacional y regional

En Sernac Financiero: se presentó la cantidad de reclamos en materia financiera en la región de Los Ríos y cuáles fueron los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, fueron cobros indebidos, dificultades contractuales, problemas de acceso de información y por cobranza extrajudicial abusiva.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

3. Introducción

La cuenta Pública Participativa es 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 la Directora Regional de Los Ríos realice un resumen de la gestión 2013 y así crear un espacio de dialogo e intercambio de opiniones entre instituciones, autoridades y la comunidad, ello con la finalidad de transparentar la gestión del servicio, permitiendo a las personas conocer y consultar sobre las acciones realizadas por la Dirección Regional en miras de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por parte de Sernac a nivel nacional y regional, institución para así concretar su misión que es educar, proteger, disminuir la asimetría de los mercados y promover la participación ciudadana.

El informe de la Cuenta Pública Participativa, corresponde al periodo entre el 1º de enero al 31 de diciembre del año 2013, donde se expuso la gestión realizada por Sernac a nivel nacional y regional.

4. Desarrollo:

Ciudad	VALDIVIA		
Lugar	Casa Del Encuentro Adulto Mayor SENAMA, Calle Arauco N°453		
Fecha	05 de marzo del 2014		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	MESA DE SERVICIOS BASICOS. AGUAS DECIMA (1) Héctor Ruiz	ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES (2) Nelda Miranda, Escuela Pindaco. Johana Pérez, Instituto Superior de Administración y Turismo.	SISS (1) Miguel Lavanderos
	CODEPROVAL (1) Alexia Camino	COLEGIO DE PROFESORES (1) Jovita Berting	SEC (1) Luis Illanes
DIARIO AUSTRAL (1) Yanet Fontevalba	ARBITRO FINANCIERO (1) Marcelo Bonometti	SERNAC	SUPERINTENDENCIA DE SALUD (1) Pedro Valenzuela

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

		UCAM LOS LAGOS (1) Ramón Villalobos	SEREMI ECONOMIA (s) TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES (1) Iñaki Larraza
		UNION COMUNAL (4) Omar Luengo Maria Gonzalez Rosa Soto Maria Jose L.	SENAMA (2) Marisol Andrade Víctor Cáceres P
		ACOVAL (4) Jesús Eugenio Jorge Villanueva Rosa Cerda Irene Cárdenas	SERNAC (2) Lorena Bustamante Natalia Santana

Total asistentes	22	Mujeres	11
		Hombres	11

5. Descripción de la actividad

La actividad se desarrolló el día viernes 07 de marzo a las 10:30 hasta las 13:00 horas, en la casa del Encuentro del Adulto Mayor SENAMA. Se realizó tres etapas de la cuenta Pública: donde la primera etapa se exhibió un video introductorio elaborado por el departamento de comunicaciones estratégicas, donde el exdirector Nacional don Juan José Ossa Santacruz señala aspectos relevantes de la Institución. En la segunda etapa se realiza la presentación donde se informó a la ciudadanía, las labores que realiza SERNAC, informando la misión, los énfasis estratégicos y labor desarrollada durante el año 2013 de la Dirección Regional de Los Ríos

En el ámbito de la protección se informó la cantidad de consultas, las mediaciones o reclamos a nivel regional y nacional, la proporción regional de estos, los mercados y submercados más reclamados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

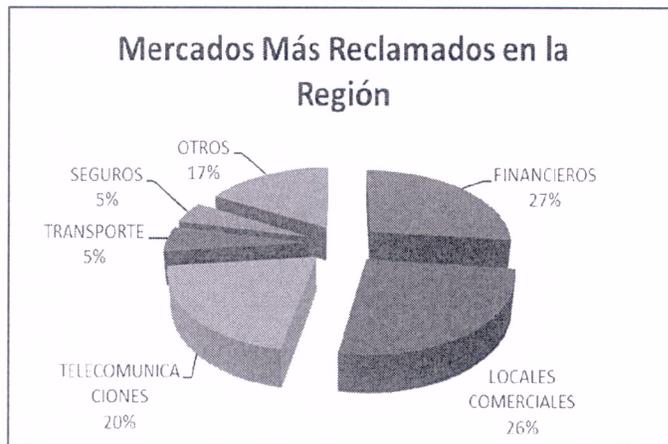


Imagen de mercados más reclamados en la Región de Los Ríos.

Los tipos de respuesta obtenida de los proveedores regionales a los reclamos gestionados, además de las mediaciones colectivas realizadas por el servicio a nivel nacional y regional, además de la cantidad de juicios de interés general ingresados durante el año pasado.

Se dio a conocer las acciones emprendidas en la región, con el objetivo de aumentar la red de protección a los consumidores, mediante la realización de convenios y renovación tanto con los 12 municipios de la región, Oficinas de Chile Atiende, SENAME, SERNATUR, SENADIS, ámbito público y de ingreso de reclamos. En el ámbito jurídico los convenios de colaboración realizado con las universidades: Austral, Santo Tomas, San Sebastián y con la Corporación de Asistencia Judicial.

En ámbito de la Información se expuso la utilización de la página web del servicio www.sernac.cl que durante el año 2013 ascendió a 2.000.000 de visitas, las campañas de información entregada a la ciudadanía, tales como el día del consumidor, información de la garantía, presupuesto familiar, tarjeta segura y Sernac Te Protege. Lo que implicó la generación de más de un millón de productos impresos, material entregado a la ciudadanía en plazas ciudadanas, gobiernos en terreno, y a través de la red de protección.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Se informó también los estudios realizados a través de encuestas de abarrotes, medicamentos, combustibles, uniformes, etc., Además de los rankings de los 10 principales mercados más reclamados.

En el ámbito de la educación se informó la cantidad de docentes capacitados (364 aprobados) a nivel nacional y regional. Se informó también las charlas y talleres realizados en la región con una asistencia de 569 personas. Y la cantidad de personas que aprobaron el curso de proveedores durante el año 2013 (217).

En este mismo ámbito y en virtud de las nuevas atribuciones financieras otorgadas por la ley se informó la realización del programa de educación financiera, piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional y en detalle los convenios regionales, informando en el en detalles los realizados por nuestra región (4 convenios dos en la provincia del Ranco y dos en la provincia de Valdivia).

En el ámbito de la promoción a la participación ciudadana, se informó en detalles la ejecución presupuestaria del Fondo concursable para Asociación de consumidores, que en 54 proyectos 78% de estos son de regiones, de los cuales en la región de los ríos obtuvo siete, por un monto total de \$42.000.000. Los Consejos consultivos regionales realizados (9, en la región se realizó en cuatro sesiones), Conversatorios de consumo, que fueron tres (Género y consumo, consumo sustentable y ley de responsabilidad extendida del productor). Además de informar la realización de dos foros de consumo (Maule y Magallanes), Seis actividades de promoción de responsabilidad social.

Se informó que en materia de seguridad en el consumo, se desarrollaron estudios talleres e implementación de piloto para el desarrollo de un sistema de información de lesiones asociadas a productos de consumo en el hospital Luis Calvo Mackenna y con COANIQUEM.

Se informó respecto de los resultados de las encuestas de percepción realizadas al servicio y finalmente se realizó una encuesta a los asistentes, solicitándoles comentario y/o sugerencias de lo expuesto en la cuenta pública realizada.

Finalmente en la última etapa de recolección información, se utilizó la metodología de trabajo grupal, a cada grupo se le entrego un formulario de desarrollo donde se desprende cada producto estratégico, los participantes otorgaron sus observaciones y comentarios de la gestión realizada por la Dirección Regional.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

6. Resultados del trabajo

Los principales resultados obtenidos en las mesas de trabajo, posterior a la presentación de la cuenta pública a la gestión Regional de Sernac, fueron los siguientes:

En relación a educación: No hubo preguntas relacionadas al despliegue en educación. Los asistentes consideran que es un gran avance el programa de educación financiera, ya que, permite a los estudiantes entender los conceptos financieros a temprana edad. Por otro lado señalan que debería comenzar desde Kinder. Se señaló en la misma mesa de trabajo, que es un programa que contiene 3 etapas (básico, medio y avanzado) y dentro de los niveles medio y avanzado, se consideran la integración de otros cursos del establecimiento.

En lo que respecta al programa CPEIP, consideran una excelente medida por parte de SERNAC, entregar becas a docentes para perfeccionarse sobre materia de consumo y consumo financiero.

Información: Los asistentes destacan la forma en que se realiza el despliegue de la información, señalando que es la característica más potente de SERNAC, ya que, la información está disponible en la página web de SERNAC, diarios digitales, diarios nacionales y regionales, folletería clara y fácil de entender, radios, entre otros). Señalan que a nivel regional el SERNAC siempre se esfuerza en difundir los derechos del consumidor a través de folletería, charlas, medios de comunicación, ente otros medios. Por otro lado, señalan que sería relevante para la región una realización de un ranking trimestral de las empresas con más reclamos a nivel comunal.

Protección: En relación a esta materia, los asistentes opinan positivamente sobre la gestión realizada por la Dirección Regional, señalando que los funcionarios encargados en la atención de público tienen amplios conocimientos en la materia y que los consumidores se sienten escuchados, entendidos y que reciben una respuesta a su problema, y finalmente destacan las mediaciones colectivas.

Estudios: no realizaron preguntas al respecto sobre Estudios, pero señalaron que sería relevante que los estudios realizados estén directamente relacionado con la realidad regional, es decir, hacer el sondeo de productos y servicios que utilice habitualmente las personas de la Región de Los Ríos.

Por otra parte, consideran que sería importante la realización de estudios de precios de créditos de consumo, créditos hipotecarios y tarjetas de créditos, ya que, según lo comentado por ellos, los bancos abusan de los consumidores. A lo que se explicó que, en la página web del SERNAC, esta disponible, a través del enlace SIP (Sistema de Información de Precios), donde se encuentra disponible diferentes herramientas para comparar e informarse sobre distintos productos financieros:

- Un listado con los estudios de tarjetas de créditos realizados por el SERNAC;
- Un simulador de créditos hipotecarios realizado por la SBIF; y
- Un comparador de Créditos de Consumo realizado por el SERNAC

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Los Participantes, quedaron conforme con lo mencionado e indican que SERNAC debe seguir realizando estos estudios y hacer una difusión masiva de los resultados, así el consumidor puede tomar una mejor decisión en la compra.

Participación Ciudadana: en materia de participación ciudadana, se solicita una mayor integración a la sociedad civil organizada, para que así ellos puedan ser un ente replicador de los derechos y deberes de los consumidores.

No quedo preguntas pendientes a responder.

7. Evaluación final.

El desarrollo de la Cuenta Pública Participativa fue dentro de plazos y tiempos contemplados, se expuso el balance de lo realizado durante el 2013 en materia de Educación, información, protección, estudios, participación ciudadana y seguridad en el consumo. Realizada en la casa de Encuentro del Adulto Mayor de Valdivia, para la actividad asistieron autoridades regionales, miembros del Consejo Consultivo Regional, dirigentes de Juntas de Vecinos y de Adultos Mayores, consumidores, Directores de establecimientos educacionales de la región, Directores de Servicios Públicos, entre otros.

El vocabulario utilizado en la exposición fue clara, sencilla y cercana es por esto, que los participantes quedaron satisfechos con la presentación, según encuesta de satisfacción realizada, donde 17 de 22 personas calificaron la actividad con nota 7, que significa que se cumplió completamente con el objetivo que la realización de la cuenta pública participativa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 10 de 11

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

8. Conclusiones finales

En la Cuenta Pública Participativa se repasó las distintas materias en la que se desarrolla Sernac en la Región de Los Ríos, con esfuerzo de todos los funcionarios de la dirección Regional.

Se generó una instancia efectiva de dialogo social entre los participantes de la Cuenta Pública, ya que, hay temas que la ciudadanía desconoce que realiza el SERNAC, por ejemplo el sistema de Información de Precios, plataforma de información de precios de diversos productos, con el propósito de facilitar a los consumidores la tarea de comparar entre ellos. Los participantes agradecieron la oportunidad de apreciar las funciones que hace la Institución a nivel regional.

Se ha consolidado la imagen de la Institución que cumple un rol clave para los consumidores, que debe hacer frente a la creciente necesidad de información y exigencia de sus derechos por parte de los consumidores.

En cuanto a la fecha de la presentación de la cuenta pública, se considera que esta debe ser en los meses de diciembre, ya que, en el mes de marzo se hace difícil la asistencia de autoridades regionales.

Lorena Bustamante Nuñez
Directora Regional SERNAC
Región de Los Ríos

Valdivia 24 de marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	26.03.2014	26.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos