



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Del Maule

# Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Del Maule

Fecha	Elaboración 24.03.2014	Revisión 24.03.2014	Aprobación 24.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional





Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Del Maule

### Índice de Contenidos:

Resumen Ejecutivo.....	2
Introducción.....	2
Desarrollo.....	2
Descripción de la actividad.....	3
Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes.....	3
Evaluación final.....	4
Conclusiones finales.....	4
Anexos.....	5

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	24.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Del Maule

### Resumen Ejecutivo:

El presente informe da cuenta de la gestión realizada por la Dirección Regional Del Maule del Servicio Nacional del Consumidor, año 2013, a través de la Cuenta Pública Participativa realizada el día martes 18 de marzo del presente año a las 11:30 horas, en la Plaza de Armas de Curicó, con la presencia de las máximas autoridades municipales, dirigentes de la sociedad civil organizada, funcionarios públicos y representantes de proveedores en menor grado.

Uno de los principales logros que se destacó fue el aumento de reclamos por parte de los consumidores lo que da clara muestra que hoy nos encontramos con consumidores más empoderados en el tema de sus derechos, se ha fortalecido la herramienta de la mediación colectiva destacándose que en nuestra Región existen 2 mediaciones en proceso, también se destacó el ingreso de 5 establecimientos al PEEF, Programa Escolar de Educación Financiera, otro de los hitos destacados fue la realización del Foro del Consumo con más de 70 participantes, representado a Dirigentes de la Sociedad Civil Organizada, Proveedores y Funcionarios del Servicio Público

### Introducción:

El Informe de ejecución "Cuenta Pública Participativa", corresponde al período entre el 1º de enero al 31 de diciembre del año 2013 del desarrollo de las gestiones realizadas por la Dirección Regional del Servicio nacional del Consumidor. Realizando análisis cuantitativos y cualitativos de sus acciones.

### Desarrollo:

<b>Ciudad</b>	<b>Curicó</b>		
<b>Lugar</b>	<b>Plaza de Armas</b>		
<b>Fecha</b>	<b>18 de marzo 2014</b>		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
[Enumerar las	Universidad Santo Tomas. 1 M	Juntas de vecinos de Curicó. 19	Servicios Públicos: 11 (SEC,SISS,SERCOTEC,FONASA,SERNATUR,SEREMI SALUD,IPS,SREREMI TRANSPORTE) 06 M

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	24.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Del Maule

instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la Cuenta Pública y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de éstos]		12 M 07 H	05 H
	Casa Franco 1 M	Sindicato INACAP 1 H	Municipalidad Curicó: 07 (Alcalde, Consejales, OPD, Seguridad Pública) 03 M 04 H
	Independiente 1 H		Policía de Investigaciones de Chile 01 H

Total asistentes	42	Mujeres	23
		Hombres	19

**Descripción de la actividad:**

La actividad se desarrolla el día martes 18 de marzo a las 11:30 horas en un lugar habilitado en la Plaza de Armas de la ciudad de Curicó, con implementación de equipo audiovisual, bajo techo y cómodamente sentados los participantes, al inicio de la misma se dan las orientaciones respecto de la modalidad como se trabajará, destacando que una de las características principales de las Cuentas Públicas Participativas, es que los presentes pueden hacer consultas al Director Regional después de la presentación realizada .

Se entrega material a todos los participantes, (lápiz, cuaderno y folletería)

**Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:**

La pregunta más recurrente que realizaron en tres oportunidades fue relacionada con la situación especial que vivieron varias familias de Curicó que fueron afectadas por la instalación de un modelo de calefacción de llama invertida, el cual fracaso y se están devolviendo los dineros a los afectados, situación que está siendo liderada por la SEREMI de Medio Ambiente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	24.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Del Maule

Otra pregunta fue cuestionamiento los tiempos de respuesta y a la falta de poder que tiene el SERNAC para obtener contestación de los proveedores y que no quede en el voluntarismo del proveedor.

No quedaron preguntas pendientes

### Evaluación final.

Esta primera Cuenta Participativa Realizada en la Región, cuenta con un evaluación muy positiva tanto de los organizadores como los participantes, cumpliéndose con todo lo planificado, con una muy buena participación, sobre todo por parte de representantes de la Sociedad Civil Organizada, quedando pendiente una mayor presencia de proveedores y autoridades provinciales y regionales

### Conclusiones finales:

Es pertinente destacar dentro de las conclusiones finales la gran colaboración recibida de parte de la I. Municipalidad de Curicó, al dar todas las facilidades para la realización de la misma como también el aporte de personal y material.

También se debe mencionar la situación que la fecha de realización no fue la más propicia dado los cambios que se estaban produciendo con la llegada de las nuevas autoridades políticas a las diferentes reparticiones.

En Talca a 24 de marzo 2014, elaborado por Profesional de Apoyo Eduardo Pérez Molina.

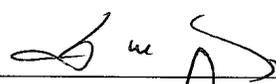
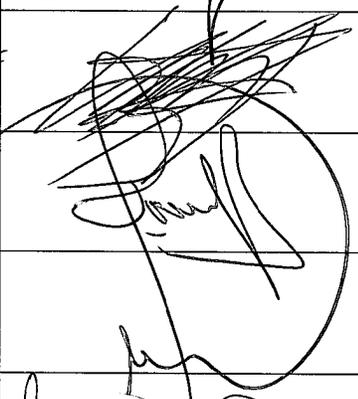
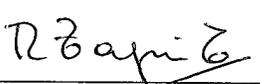
### ANEXOS.

- Lista de Asistencia, Cuenta pública Participativa.
- PPT Cuenta Pública Participativa 2013

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	24.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo  Gobierno de Chile</p>	Versión N°: 0.0	Estado: Vigente	PAG. 1/3	 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>
	<h2>Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa</h2>			

Datos Actividad		
<b>Cuenta Pública Participativa</b>  <b>Región Del Maule</b>	Documentado por: Eduardo Pérez Molina	
Lugar de realización : Plaza de Armas de Curicó	Fecha	Hora Inicio
	18 de marzo 2014	11:30 horas a.m.

Nombre	Institución	Firma
Sonia Pizarro	IJUV. Don Rodrigo	
Guillermo Fuentes	SEC	
Francisco Valdebenito	SEC	
LUCIANO VARGAS	IA V. la Figue PA	
Jorge Diaz O.	PDI	
José Manuel Rojas	Junta de Vecinos	
María José Slac	Santo Tomás Universidad	
LUIS BRAVO O.	PRECISEUTE COMUNAS VESINO	
ROSATADIA T.	Junta de Vecinos LCM	



### Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa

René Correa Muñoz	Junta Vecinos PLC	
Sonia Aborea	J.V. Mataquito	
Rosa Berrios	J.V. Muna Municipal	
Elmer Riquelme	J.V. Esperanza	
Lina Fuentes	Villa Colón	
Gladyz Díaz Díaz	Junta de Vecinos Prosperidad Sur	
Celsa Verdugo	J.V. Bombas Garrido	
Luis Urutue	Indeper Ríto	
Luis Piol	SISS	
Javier Muñoz	Aldea car	
José Osorio	Municipal	
Victor H. Ramírez	SERCOTEC	
Juan Benavente	Sindicato INACAP	
SUSANA MUÑOZ M.	JUNTA de vecinos STA Fe ETAPA	



## Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa

Vicente Ruiz Rojas	J. DE VECINOS SANTA FE RENACER	
Miguel Muñoz Cabrera	J de Vecinos Santa Fe	
Naneth Teresa Jara	Secretaría Villa de los Forestales	
Edyth Soas Ovaria	Presidencia Villa los Forestales	
Patricia Novoa	Comunidades ASAFRANCO SCL	
Liliana Contreras	Seremi T.	
Paolo Richards J.	Sindicato de seremi Santaros	
ALEXANDRO TABIA R	IPS CHILE ATIFORE CURILE	
Laura Cecilia P.	Comuna	
Daniela Amaya B.	Sernatur	
Miguel Pinos M.	SEREMI SALUD	
Carmen Valenzuela	OPD	
Roseline Rojas	OPD	
Mauricio Jara	Siguroslap Pública	



Versión N°: 0.0

Estado: Vigente

PAG. 1/3



## Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa

Datos Actividad		
<b>Cuenta Pública Participativa</b> <b>Región Del Maule</b>	Documentado por: Eduardo Pérez Molina	
Lugar de realización : Plaza de Armas de Curicó	Fecha	Hora Inicio
	18 de marzo 2014	11:30 horas a.m.

Nombre	Institución	Firma
CHRISTIAN MUÑOZ	SEGURIDAD PUBLICA.	
Luis Rojas Zamora	Consejal	
Julieta Romero	Senatur	
Isabel Valenzuela	Presidente Junta	
CRISTINA ESPINOZA Hernández	Ricardo SILVA Junta de Vecinos	

# CUENTA PÚBLICA 2013 DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SERNAC  
Servicio Nacional del  
Consumidor  
y Protección

Gobierno de Chile

servicio nacional del consumidor

## SERNAC

Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en materia de consumo a todos y todas.

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 todos los derechos de los consumidores, incluidos los del mercado financiero, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

# MISIÓN DEL SERNAC

- Proteger.
- Informar.
- Educar.
- Promover la Participación Ciudadana.
- Fomentar la Seguridad en el Consumo.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

## El énfasis en la gestión del SERNAC en este 2013 ha estado orientado a:

- 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.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

# ¿Cómo impulsamos nuestra labor?

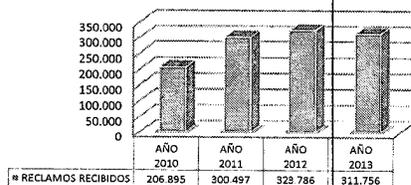


## PROTECCIÓN

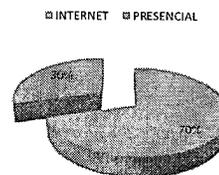
➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. A nivel Regional recibimos **11.446** reclamos. Esto representa un porcentaje de 3.7 % del total nacional.
- **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. A nivel Regional recibimos **17.186** consultas.
- En total se realizaron **28.632** atenciones entre consultas y reclamos durante el año 2013.

**RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional**

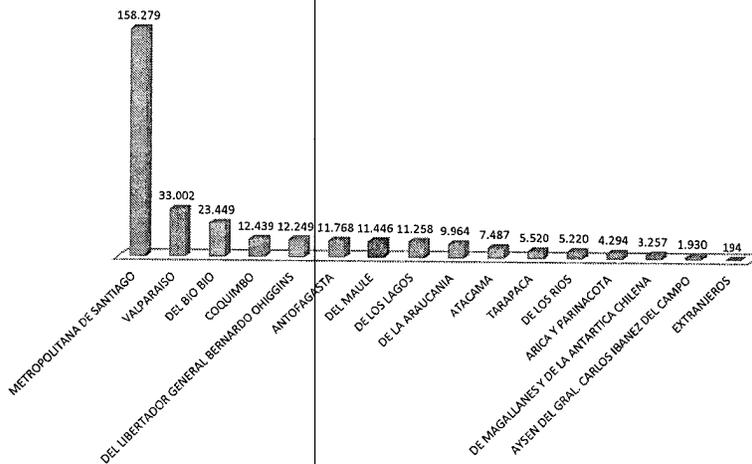


**Ingreso por Canales a Nivel Nacional**



# PROTECCIÓN

## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

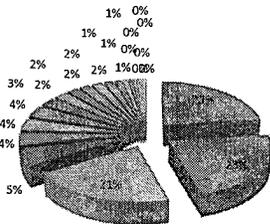


Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

# PROTECCIÓN

➤ **Más del 70% de los mercados más reclamados se concentran en:** Retail o locales comerciales, Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.

## Mercados Más Reclamados 2013



- LOCALES COMERCIALES
- TELECOMUNICACIONES
- FINANCIEROS
- TRANSPORTE
- SERVICIOS BASICOS

## Sub Mercados más reclamados

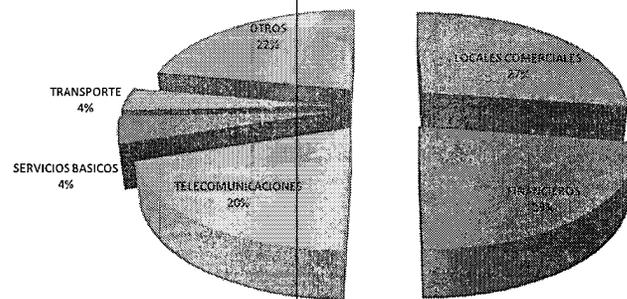
TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

# PROTECCIÓN

## Mercados Más Reclamados en la Región del Maule



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

9

# PROTECCIÓN

- **Convenios de Cooperación Mutua entre Municipalidades y el programa SERNAC Atiende**, atención presencial, que durante el año 2013 se trabajó en forma permanente con 17 municipios de la Región. Teniendo presencia en el 57% de las comunas de la Región.
- **Convenio de Cooperación con programa ChileAtiende**, dependiente del IPS, con atención presencial en cada uno de sus puntos de atención en la Región Del Maule.
- **Convenio con Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR**, atención de consumidores/as en su plataforma de la Capital Regional para atender casos inherentes a su sector.
- **Convenio de Cooperación con SENADIS y SENAMA** para atender e ingresar casos con el perfil de sus asistidos y beneficiarios.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

10

## PROTECCIÓN

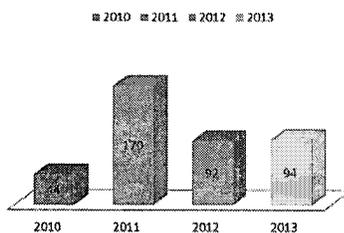
- **Convenio con la Universidad de Talca**, realización de pasantías de alumnos de 5to. año de la carrera de Derecho dependientes de la Clínica Jurídica Formativa y de apoyar legalmente a consumidores/as que reúnan características socio económicas para ser representados ante los tribunales pertinentes de justicia.
- **Convenio con la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, CAJ**, realización de pasantía de egresado de la carrera de Derecho por un período de 6 meses en carácter de procurador, apoyando el desarrollo del área jurídica de esta Dirección Regional.
- **Convenio con la Clínica Jurídica de la Universidad Autónoma de Chile**, de apoyar legalmente a consumidores/as que reúnan características socio económicas para ser representados ante los tribunales pertinentes de justicia.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

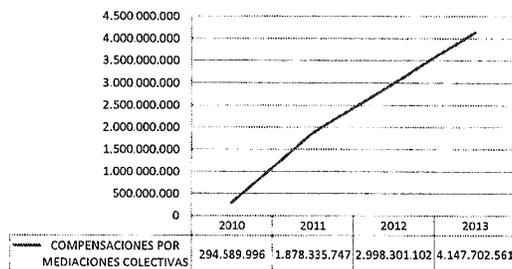
## PROTECCIÓN

- En 2013 fortalecimos la mediación colectiva como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

### Mediaciones Colectivas



### COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS

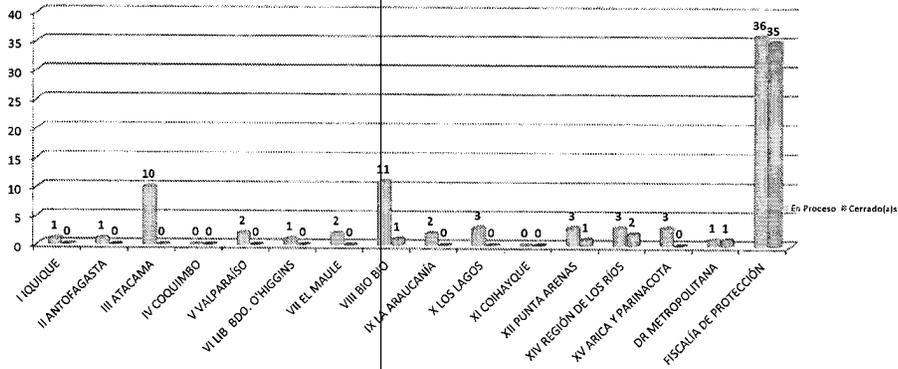


Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

# PROTECCIÓN

- A la fecha la Dirección Regional Del Maule mantiene 2 mediaciones colectivas, con proveedores del mercado financiero.

Mediaciones Colectivas a Diciembre del 2013



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

13

# INFORMACIÓN

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

- Más 2 millones de visitas en [www.sernac.cl](http://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 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 con una de las instituciones líderes en el acceso a información.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

**La Segunda**  
VIERNES 14 DE DICIEMBRE DE 2013 \$400

**Sernac demanda a las cadenas de farmacias**

**JORGE ERRAZURIZ**  
"Soy liberal y esa posición no es representada por HN ni la UDI"

**ISABEL ALLENDE**  
"Amor", su recopilación de relatos eróticos

**CLAUDIO BRAVO**  
"Nos perdieron el respeto que teníamos con Belsa"

**ANDRÉS VELARDO**  
"Tomamos la voluntad de participar, pero no en cualquier tipo de primarias"

**REPORTAJE**  
La seguridad en las discotecas

14

# INFORMACIÓN

➤ **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.

➤ **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.

- **En nuestra Región** se realizó un estudio precio, en el mes de noviembre, que consideraba la canasta básica para la construcción, "cemento, ladrillos fiscales, clavos corrientes y de techumbre y zinc acanalado en sus diferentes medidas".
- **El estudio entregó como uno de sus principales resultados** es que una familia puede ahorrar hasta 94\$ en realizar una ampliación básica de 25 m<sup>2</sup>, en la ciudad de Talca.

Para mejorar calidad de vida  
**Hasta 94 mil pesos es posible ahorrar para ampliar una vivienda**

Esta fiscal del Berrac determinó que en las planchas de zinc se puede ahorrar la mayor diferencia. Siete forjados de la capital respondieron a fuerza analizados



El estudio que realizó el Berrac en la ciudad de Talca, en el mes de noviembre, analizó el precio de los materiales para la construcción de una vivienda de 25 metros cuadrados. El estudio analizó el precio de los materiales para la construcción de una vivienda de 25 metros cuadrados. El estudio analizó el precio de los materiales para la construcción de una vivienda de 25 metros cuadrados.

**Mayor diferencia**  
El estudio analizó el precio de los materiales para la construcción de una vivienda de 25 metros cuadrados. El estudio analizó el precio de los materiales para la construcción de una vivienda de 25 metros cuadrados.

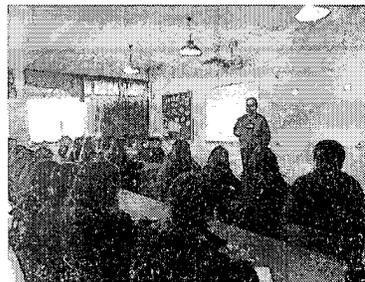
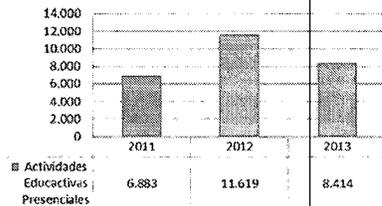
# EDUCACIÓN

➤ **364 docentes capacitados en 2013.**

➤ **En la región Del Maule** recibieron su certificado como aprobados **27 docentes** de diferentes comunas.

➤ **Más de 8 mil asistentes a charlas y talleres presenciales en todo el país.** En la Región fueron cercano a las **500 los/as** participantes de estas actividades en más de **20 comunas.**

**Actividades Educativas Presenciales**



## EDUCACIÓN FINANCIERA

- **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.
- **En la Región Del Maule** son 5 establecimientos adscritos al programa PEF, 4 de enseñanza básica y 1 de enseñanza media.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

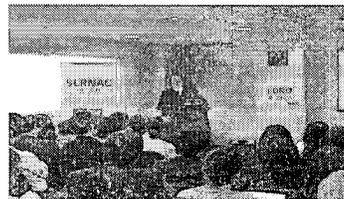
### PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



17

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **En 2013, \$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**.
- **54 proyectos financiados**. 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

18

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

> **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones Del Maule y de Magallanes.)

> **En la Región Del Maule** se realizó en el mes de octubre, con la participación de más de 70 representantes tanto de la Sociedad Civil Organizada, Funcionarios Públicos incluidas las Policías y Proveedores de nivel regional.

> **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).

> **A la fecha** se está en plena tarea de conformación del primer Consejo Consultivo en materia de consumo.

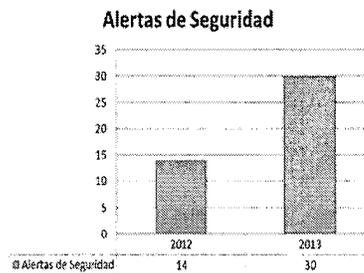


Gobierno de Chile - Servicio Nacional del Consumidor

19

## SEGURIDAD EN CONSUMO

- > **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.**
- > **Proyecto piloto para el desarrollo de un sistema de información de lesiones** asociadas a productos de consumo, con el Hospital Luis Calvo Mackenna y con COANIQUEM.

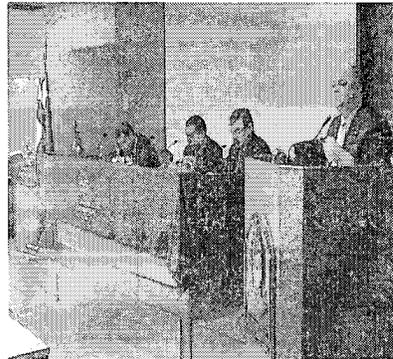


Gobierno de Chile - Servicio Nacional del Consumidor

20

# SERNAC FINANCIERO

- Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64.547 mil reclamos en este mercado.
- En la Región, recibimos 2611 reclamos en este mercado, lo que representa un 4% del total nacional.
- Los temas más reclamados en la Región, en el mercado financiero fueron: los relacionados a Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Compensación, Tarjetas de Crédito no bancarias, relacionados con cobros improcedentes, dificultades en la ejecución del producto o servicio y cobranzas extrajudiciales.



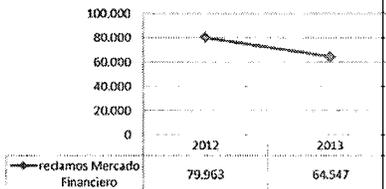
Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

21

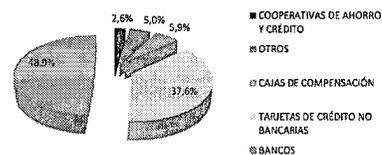
# SERNAC FINANCIERO

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

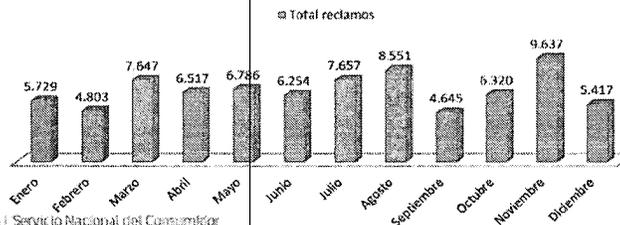
## Reclamos Mercado Financiero



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



## Total Reclamos Financiero 2013



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

22

## PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

>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.

*•Fuente: Estudio de Percepción Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, realizada en septiembre y noviembre de 2013. Soluciones Adivise.*

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

23



**Sabemos que hemos avanzado. Sin embargo, quedan desafíos pendientes para este 2014 en que daremos los siguientes pasos para que los consumidores tengan la sociedad, el SERNAC y el mercado que merecen.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

24

